

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi menuntut setiap perusahaan untuk dapat bersaing dalam dunia perdagangan. Bahkan krisis ekonomi di Indonesia yang berkepanjangan membuat persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat. Hal ini didukung dengan berlakunya AFTA (*Asean Free Trade Area*), dimana era perdagangan bebas mulai berlaku di Asia, sehingga perusahaan tidak hanya bersaing dengan produk lokal, melainkan juga dengan produk luar, baik dalam harga, bentuk, maupun kualitas produk (Gaspersz, 1997:1-3).

Berlakunya perdagangan bebas, mengindikasikan bahwa persaingan bebas juga tidak dapat dihindari. Untuk mengantisipasi perdagangan bebas dan untuk memenangkan persaingan, dibutuhkan keunggulan bersaing. Salah satu keunggulan yang dapat diandalkan adalah membuat produk dengan kualitas yang baik serta memperhatikan biaya produksinya, agar perusahaan dapat berjalan secara efektif. Salah satu hal yang harus dilakukan untuk dapat membuat produk dengan kualitas yang baik adalah dengan cara melakukan pengendalian kualitas sebelum proses produksi, saat proses produksi berlangsung, dan setelah terjadinya proses produksi (John, 1992:12). Proses pengendalian kualitas produk dilakukan dengan pengamatan terhadap *output* produk yang dihasilkan dibandingkan dengan spesifikasi yang diharapkan (Gaspersz, 2001:1). Dari hasil perbandingan tersebut, akan diperoleh produk yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan

sekaligus juga produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi. Dari produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi, akan dilihat kecacatan dari produk tersebut agar proses produksi yang akan datang, tingkat kecacatan tersebut dapat dikurangi. Dengan adanya perencanaan pengendalian kualitas yang baik, maka produk yang dihasilkan dapat menjadi semakin baik dan kompetitif dalam menghadapi persaingan.

Berikut ini merupakan dua alasan yang mendasari pentingnya kualitas bagi manajemen : Pertama, karena jumlah biaya untuk menjaga kualitas yang cukup besar; dan kedua, karena kesuksesan menjaga kualitas dapat menghemat biaya dan meningkatkan penjualan (Suadi, 1995:217). Kualitas dianggap sebagai sesuatu yang dapat membina loyalitas pelanggan, karena dengan adanya kualitas yang baik, diharapkan loyalitas pelanggan pun akan meningkat. Dengan terbinanya loyalitas pelanggan, hal ini diharapkan dapat meningkatkan penjualan.

Melihat begitu pentingnya kualitas produk yang dihasilkan dalam meningkatkan penjualan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“PERANAN PENGENDALIAN KUALITAS DALAM MENUNJANG EFEKTIVITAS PENJUALAN.”

1.2 Identifikasi Masalah

Tantangan dalam dunia usaha yang semakin ketat sekarang ini, mengharuskan perusahaan mempersiapkan rencana pelaksanaan pengendalian kualitas yang baik

agar perusahaan mempunyai keunggulan bersaing terhadap perusahaan-perusahaan sejenis.

Karenanya dalam penelitian ini, penulis mengidentifikasi adanya masalah-masalah berikut ini :

1. Bagaimana usaha-usaha pengendalian kualitas yang telah diterapkan oleh perusahaan?
2. Bagaimana peranan pengendalian kualitas yang ada pada perusahaan dalam menunjang efektivitas penjualan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah penulis sebutkan di atas, maksud dari tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari usaha-usaha pengendalian kualitas yang telah diterapkan oleh perusahaan.
2. Untuk mengetahui peranan pengendalian kualitas yang ada pada perusahaan dalam menunjang efektivitas penjualan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian yang Penulis lakukan pada perusahaan ditunjang dengan studi kepustakaan, penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat berguna bagi :

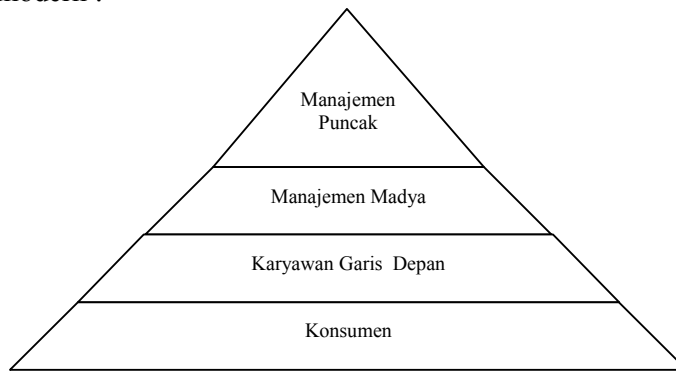
1. Penulis :
 - a. Untuk memberikan gambaran yang lebih nyata dan menambah pengetahuan mengenai peran pengendalian kualitas dalam menunjang efektivitas penjualan.
 - b. Sebagai salah satu syarat guna menempuh ujian sidang sarjana ekonomi jurusan akuntansi pada Universitas Kristen Maranatha.
2. Pihak pengelola perusahaan :
 - a. Sebagai bahan untuk menjelaskan betapa pentingnya pengendalian kualitas dalam menunjang efektivitas penjualan perusahaan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai penerapan pengendalian kualitas yang ada, sehingga dapat dilakukan perbaikan-perbaikan.
3. Pihak lain :

Terutama di lingkungan perguruan tinggi, diharapkan hasil penelitian ini akan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat sebagai bahan referensi untuk menambah informasi dan pengetahuan.

1.5 Rerangka Pemikiran

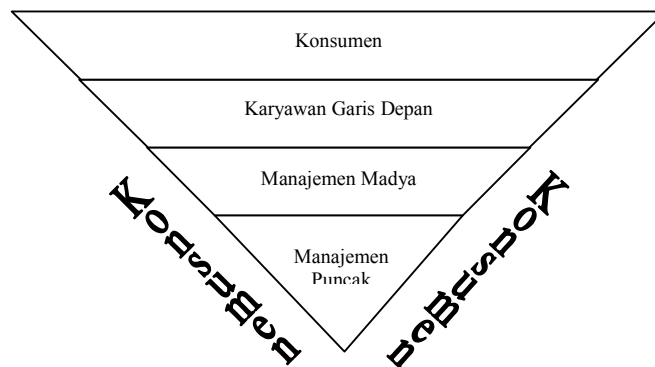
Kualitas merupakan sesuatu yang sulit untuk didefinisikan secara pasti dan tepat, karena ukuran dari kualitas adalah relatif, berbeda-beda, dan selalu berubah-ubah tergantung dari penilaian tiap konsumen (Tjiptono dan Diana, 2003:2). Namun kualitas sendiri sebenarnya sering diartikan sebagai kesesuaian karakteristik yang dimiliki suatu produk dengan harapan konsumen (Gaspersz, 2001:3).

Pandangan perusahaan saat ini adalah bahwa konsumen merupakan kunci untuk meraih keuntungan bagi suatu perusahaan (Kelangsungan hidup suatu perusahaan sangat ditentukan oleh bagaimana pandangan konsumen terhadap organisasi tersebut.). Oleh karena itu, perusahaan yang ingin tetap kompetitif dalam persaingan harus mengerti keinginan konsumen sekarang dan masa depan dengan berusaha memenuhi persyaratan konsumen bahkan berusaha untuk melebihi harapan konsumen. Berikut ini bagan perusahaan tradisional dan bagan perusahaan modern :



Gambar 1.1
Perusahaan Tradisional

Sumber : Suardi (2001:46)



Gambar 1.2
Perusahaan Modern

Sumber : Suardi (2001:46)

Gambar 1.1 menggambarkan perusahaan tradisional, dimana manajemen puncak berada di atas dan konsumen berada di bagian paling bawah. Hal ini tidaklah relevan dengan kondisi saat ini dimana tingkat persaingan semakin ketat. Karena dengan piramida pada gambar 1.1 tersebut, manajer puncaklah yang paling terpuaskan, sedangkan konsumen akan cenderung terabaikan.

Berbeda dengan pandangan perusahaan modern saat ini. Perusahaan modern saat ini lebih berfokus pada konsumen. Perusahaan ini akan menggunakan piramid terbalik, seperti pada Gambar 1.2, dimana semua bagian (karyawan garis depan, manajemen madya, dan manajemen puncak) bersama-sama melayani dan memuaskan pelanggan. Karyawan garis depan bertemu dan melayani konsumen. Manajemen madya menyokong kinerja dari karyawan garis depan agar konsumen terlayani dengan baik, selanjutnya manajemen puncak menyokong kinerja manajemen madya. Konsumen ditambahkan di samping manajemen, menggambarkan bahwa semua manajemen dalam perusahaan turut terlibat dalam melayani dan memberikan kepuasan bagi konsumen. (Suardi, 2001:46-47)

Berikut ini beberapa perbedaan antara pandangan tradisional dan pandangan modern mengenai kualitas yang dikemukakan Gaspers (2001:16) :

Tabel 1.1
Pandangan Tradisional dan Pandangan Modern

Pandangan Tradisional	Pandangan Modern
Memandang kualitas sebagai isu teknis.	Memandang kualitas sebagai isu bisnis.
Usaha perbaikan kualitas dikoordinasikan oleh manajer kualitas.	Usaha perbaikan kualitas diarahkan oleh manajemen puncak.
Memfokuskan kualitas pada fungsi atau departemen produksi.	Kualitas mencakup semua fungsi atau departemen dalam organisasi.

Pandangan Tradisional	Pandangan Modern
Produktivitas dan kualitas merupakan sasaran yang bertentangan.	Produktivitas dan kualitas merupakan sasaran yang bersesuaian, karena hasil-hasil produktivitas dicapai melalui peningkatan atau perbaikan kualitas.
Kualitas didefinisikan sebagai konformansi (<i>conformance</i>) terhadap spesifikasi atau standar. Membandingkan produk terhadap spesifikasi.	Kualitas secara tepat didefinisikan sebagai prasyarat untuk memuaskan kebutuhan pengguna produk atau pelanggan (<i>customers</i>). Membandingkan produk terhadap kompetisi dan terhadap produk terbaik di pasar.
Kualitas diukur melalui derajat non konformansi (<i>nonconformance</i>), menggunakan ukuran-ukuran kualitas internal.	Kualitas diukur melalui perbaikan proses/produk dan kepuasan pengguna produk atau pelanggan secara terus-menerus, dengan menggunakan ukuran-ukuran kualitas berdasarkan pelanggan.
Kualitas dicapai melalui inspeksi secara intensif terhadap produk.	Kualitas ditentukan melalui desain produk dan dicapai melalui teknik pengendalian yang efektif, serta memberikan kepuasan selama masa pakai produk.
Beberapa kerusakan atau cacat diijinkan, jika produk telah memenuhi standar kualitas minimum.	Cacat atau kerusakan dicegah sejak awal melalui teknik pengendalian proses yang efektif.
Kualitas adalah fungsi terpisah dan berfokus pada evaluasi produksi.	Kualitas adalah bagian dari semua fungsi dalam semua tahap dari siklus hidup produk.
Karyawan memiliki tanggung jawab yang besar atas kualitas.	Manajemen bertanggung jawab untuk kualitas.
Hubungan dengan pemasok bersifat jangka pendek dan berorientasi pada biaya.	Hubungan dengan pemasok bersifat jangka panjang dan berorientasi pada kualitas.

ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) mendefinisikan kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Menurut Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:68-69), ada delapan dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk, yaitu : performansi,

features, keandalan, konformansi, *durability*, kemampuan pelayanan, estetika, dan kualitas yang dirasakan.

Untuk dapat memperoleh kualitas yang baik, maka salah satu hal yang harus dilakukan adalah pengendalian kualitas. Salah satu pengertian pengendalian kualitas menurut Besterfield (1998:2), adalah :

“Quality controls the use of techniques and activities to achieves, sustain, and improve the quality of a product or services :

- 1. Specification of what is needed***
- 2. Design of the product or service to meet the specification***
- 3. Production or installation to meet the full intent of the specification***
- 4. Inspection to determine conformance to specification***
- 5. Review of usage to provide information for the revision of specification if needed.***

Menurut Assauri (1993:274) pengendalian kualitas harus dilakukan dengan tujuan :

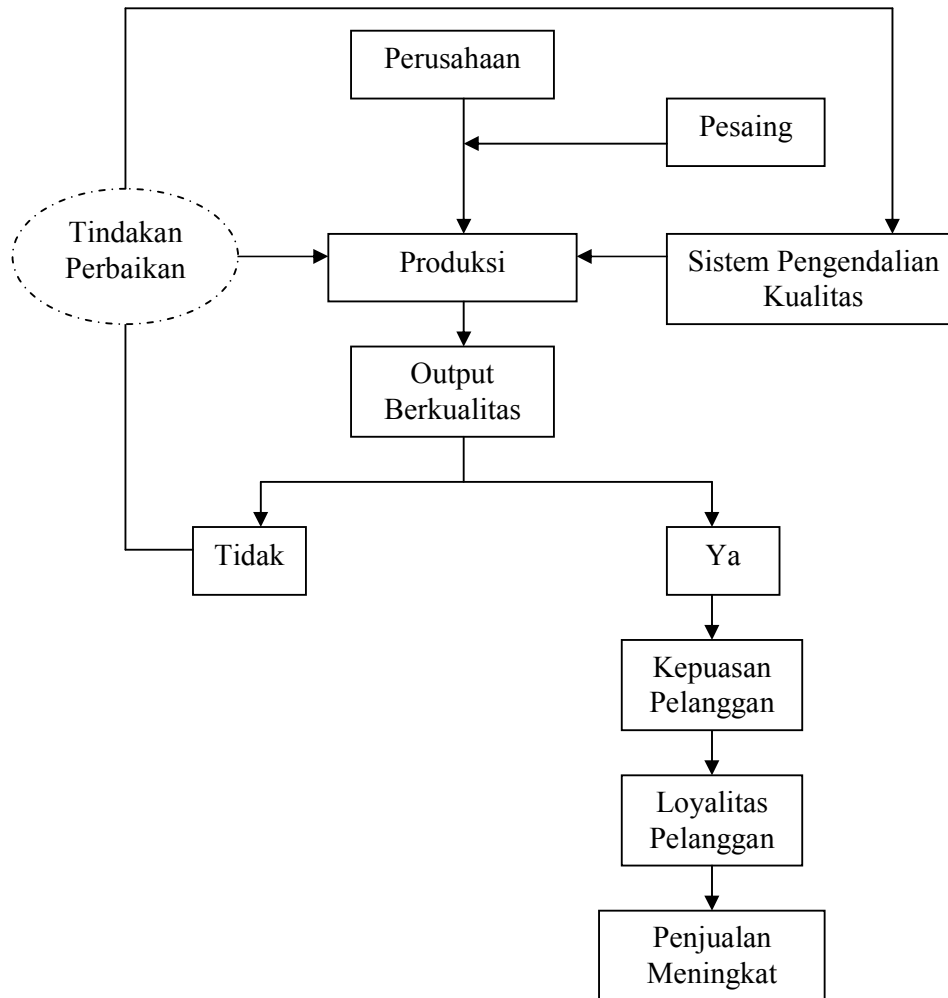
1. Agar barang hasil produksi dapat mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan.
2. Menekan biaya inspeksi menjadi sekecil mungkin.
3. Menekan biaya produksi seminimal mungkin.
4. Mengusahakan agar kualitas produk dapat ditingkatkan seoptimal mungkin.

Adapun proses pengendalian kualitas terbagi ke dalam 4 langkah aktivitas yang sebaiknya dilakukan secara kontinu, yaitu :

- Menentukan standar produk yang direncanakan dan yang akan dicapai yang meliputi antara lain kualitas produk, kualitas biaya, segi keamanan produk, dan lain sebagainya.

- Membandingkan antara hasil aktual dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.
- Melakukan analisis dan koreksi terhadap sumber-sumber penyebab dan juga terhadap standar jika rencana dan spesifikasi yang telah ditetapkan tidak tercapai.
- Melakukan tindakan mempertahankan, pengembangan, dan perbaikan secara kontinu terhadap standar produk.

Adanya pengendalian kualitas yang baik, diharapkan dapat menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang terus-menerus akan menciptakan dan meningkatkan loyalitas pelanggan dan yang pada akhirnya dapat membantu meningkatkan efektivitas penjualan.



Gambar 1.3
Rerangka Pemikiran

1.6 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah metode deskriptif analitis, yaitu penelitian dengan mengumpulkan data sesuai dengan keadaan yang sebenarnya serta memberikan gambaran dan analitis mengenai

masalah yang ada. Sedangkan pendekatan penelitiannya melalui studi kasus artinya penelitian dilakukan pada satu objek penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu :

1. Penelitian lapangan, dimaksudkan untuk mendapatkan data primer yang diperoleh dengan cara : observasi, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung dilokasi yang berhubungan dengan data yang diperlukan.
2. Wawancara, yaitu melakukan wawancara langsung dengan pejabat perusahaan yang berwenang mengenai masalah yang diteliti.
3. Kuesioner, yaitu untuk mendapatkan data primer.
4. Penelitian kepustakaan, dimaksudkan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara membaca literatur-literatur, catatan ilmiah dan sebagainya yang merupakan landasan teori yang dapat dipakai sebagai bahan pembanding dengan kenyataan yang ada selama melakukan penelitian.

1.7 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian dalam penulisan skripsi ini dilakukan pada PT SINAR GARUDA SANTOSA, yang merupakan sebuah perusahaan tekstil, yang menghasilkan kain gordyn, sarung, dan kemeja. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Leuwi Gajah no.97 Cimindi, Bandung. (selanjutnya disebut PT "X"). Waktu penelitian dilakukan penulis dari bulan September sampai selesai.