

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia termasuk salah satu negara berkembang yang mempunyai ciri utama yaitu jumlah penduduk yang banyak dan distribusi yang tidak merata. Sebagian besar ekonomi menengah ke bawah, yang banyak tinggal di daerah pinggiran dan pedesaan, alat transportasi yang sering digunakan di daerah pedesaan adalah sepeda motor. Meskipun demikian, sepeda motor tidak hanya digunakan oleh masyarakat di perkotaan saja, masyarakat di desa pun menggunakannya, tetapi masih terbatas sebagai alat transportasi seperti ojek orang dan ojek barang.

Seiring dengan perkembangan dunia usaha dan kemajuan teknologi yang pesat pada tahun 2006, Jepang meluncurkan produk sepeda motor yang disebut sepeda motor injeksi ke Indonesia. Pada saat itu peminat sepeda motor injeksi masih sedikit dan terbatas pada masyarakat yang berpenghasilan menengah ke atas, karena mahalnya harga sepeda motor jenis tersebut pada saat itu. Dengan semakin tersebarluasnya informasi tentang sepeda motor injeksi tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung, maka pada tahun 2009 peminat sepeda motor injeksi semakin banyak jumlahnya. Didorong oleh pengetahuan serta informasi yang diperoleh akan keunggulan motor injeksi, khususnya dengan menggunakan sepeda motor injeksi, penggunaan bahan bakar semakin irit tetapi memiliki tenaga yang kuat, maka mulai bermunculan lembaga pembiayaan yang memberikan pelayanan pembelian sepeda motor baru dan bekas dengan cara mengangsur atau kredit. Hal tersebut semakin meningkatkan daya beli masyarakat untuk memiliki sepeda motor injeksi baik baru maupun bekas.

Melihat perkembangan permintaan pasar mengenai produk sepeda motor injeksi yang semakin meningkat, maka perusahaan-perusahaan yang memproduksi sepeda motor injeksi semakin bertambah dan muncul sepeda motor injeksi dengan berbagai merek, tingkat variasi, dan tingkat kualitas yang beragam. Perkembangan ini juga diikuti dengan masuknya produk sepeda motor matik dengan teknologi injeksi yang mempunyai kualitas sama atau lebih baik, tetapi dengan harga yang bersaing dengan produk sejenis dari dalam negeri. Masuknya produk sepeda buatan luar negeri tersebut ditunjang oleh adanya *GATT (General Agreement on Tariff and Trade)* membuat persaingan pasar menjadi semakin terbuka dan intensif.

Perusahaan-perusahaan penjualan sepeda motor (*dealer*) baik baru maupun bekas semakin banyak dan meningkatkan kualitas dan pelayanan baik pra jual maupun purna jual. Perusahaan penjualan sepeda motor bekas kualitas dan desain dipilih setelah perusahaan mengetahui kelemahan dan keunggulannya yang diperoleh melalui informasi, baik formal maupun informal serta adanya standar yang memberikan jaminan kualitas suatu produk. Selain itu, kualitas juga merupakan faktor penting dan mendasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis kendaraan sepeda motor.

Program pengendalian kualitas selalu diikuti dengan pengeluaran atas biaya kualitas. Jika biaya kualitas yang dikeluarkan semakin besar, maka akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Oleh karena itu, biaya kualitas merupakan hal penting yang harus dipertimbangkan perusahaan dalam upaya meningkatkan laba perusahaan. Dengan demikian, biaya kualitas dapat digunakan oleh perusahaan sebagai pengukur keberhasilan program perbaikan kualitas. Hal ini berkaitan dengan kebutuhan perusahaan untuk memberikan kualitas penjualan kendaraan sepeda motor bekas.

Untuk mencapai tingkat pelayanan, suatu *dealer* harus melaksanakan semua aktivitas dari setiap unit mutu *dealer* tersebut. Salah satu cara untuk membedakan sebuah *dealer* dengan *dealer* yang lainnya adalah mengetengahkan mutu yang berkualitas tinggi daripada para pesaingnya. Kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan pelanggan. Konsumen memilih para penyedia mutu atas dasar kualitas barang sepeda motor yang ditawarkan dan setelah menerima sepeda motor, mereka membandingkannya dengan apa yang dikehendaki. Jika kenyataan yang dirasakan berada di bawah yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan kepercayaan kepada *dealer* sebagai penjual sepeda motor. Jika kenyataan yang dirasakan sesuai dengan mutu atau barang yang dikehendaki, maka mereka akan terus mengandalkan perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus mengidentifikasi keinginan konsumen dalam hal kualitas sepeda motor bekas, dengan kualitas sepeda motor bekas yang baik, maka akan meningkatkan pilihan konsumen terhadap sepeda motor bekas.

Membahas mengenai pengukuran terhadap kualitas, tidak akan terlepas dengan aspek kuantitatif yang melekat padanya, yaitu mengenai biaya kualitas (*cost of quality*). Biaya kualitas adalah biaya-biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat produk yang buruk kualitasnya. Definisi ini mengimplikasikan bahwa biaya kualitas berhubungan dengan dua sub kategori dari kegiatan-kegiatan yang terkait dengan kualitas, yaitu kegiatan pengendalian dan kegiatan karena kegagalan. Kegiatan pengendalian (*control activities*) adalah biaya-biaya yang dikeluarkan untuk menjalankan kegiatan pengendalian. Kegiatan karena kegagalan dilakukan oleh perusahaan atau oleh pelanggannya untuk merespons kualitas yang buruk (kualitas buruk memang telah terjadi). Jika respon terhadap kualitas yang buruk dilakukan sebelum produk cacat (tidak memiliki kesesuaian, tidak bisa diandalkan, tidak tahan lama, dan seterusnya) sampai kepelanggan,

maka kegiatan diklasifikasikan sebagai kegiatan kegagalan internal. Sebaliknya, jika respon muncul setelah produk sampai ke pelanggan, maka kegiatannya diklasifikasikan sebagai kegiatan kegagalan eksternal (Hansen dan mowen, 2005:7). Biaya kualitas ini merupakan salah satu cara menerjemahkan bahasa kualitas ke dalam bahasa yang dapat dikuantifikasikan sehingga memudahkan dalam pengukurannya. Biaya kualitas merupakan indikator finansial kinerja kualitas perusahaan. Beberapa perusahaan kelas dunia menggunakan ukuran biaya kualitas sebagai indikator keberhasilan program kualitas yang dapat dihubungkan dengan keuntungan perusahaan, nilai penjualan, harga pokok penjualan, atau total biaya produksi.

Dealer yang memilih untuk bersaing melalui harga yang rendah bukan berarti memilih untuk memberikan dengan kualitas rendah. Harga yang rendah tetap harus memenuhi harapan pelanggan. Sama halnya dengan itu, strategi diferensiasi akan tidak efektif jika *dealer* gagal untuk membangun kualitas dalam produknya. Sementara itu kualitas suatu produk atau mutu dapat diukur secara finansial maupun non finansial. Kuantifikasi kualitas ke dalam satuan uang memunculkan adanya istilah biaya kualitas. Biaya kualitas yang terjadi dalam suatu perusahaan dapat digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana fungsi sistem pengendalian kualitas yang diterapkan oleh perusahaan. Semakin rendahnya biaya kualitas menunjukkan semakin baiknya program perbaikan kualitas yang dijalankan oleh perusahaan. Selain itu tentunya semakin baik kualitas yang dihasilkan secara tidak langsung dapat meningkatkan pangsa pasar dan nilai penjualan. Tentunya semakin baik kualitas yang dihasilkan secara tidak langsung dapat meningkatkan pangsa pasar dan nilai penjualan. Meningkatnya penjualan dengan semakin menurunnya biaya yang dikeluarkan, maka tentu akan meningkatkan tingkat profitabilitas

perusahaan. Meningkatnya penjualan yang diimbangi dengan semakin menurunnya biaya yang dikeluarkan akhirnya dapat meningkatkan tingkat profitabilitas perusahaan.

Merujuk pada paparan sebelumnya bahwa biaya kualitas sebagai ukuran kuantitatif yang dipergunakan untuk mengukur kualitas dan pengaruhnya terhadap tingkat profitabilitas, maka penulis tertarik untuk membahas dan meneliti lebih lanjut mengenai seberapa besar pengaruh biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas *dealer* serta untuk mengetahui apakah dengan adanya biaya kualitas yang dikeluarkan oleh *dealer* sepeda motor bekas akan memberikan andil terhadap peningkatan profitabilitas *dealer* atau tidak. Berdasarkan pokok-pokok pemikiran tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Profitabilitas Perusahaan (Studi Kasus Pada Aceh Motor Boyolali).”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana dengan realisasi biaya kualitas perusahaan?
2. Bagaimana pengaruh biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas perusahaan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui bagaimana realisasi biaya kualitas perusahaan.
2. Mengetahui pengaruh biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas perusahaan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini mampu memberikan tambahan pengetahuan tentang seberapa jauh pengaruh biaya kualitas terhadap profitabilitas perusahaan.
2. Bagi perusahaan, dapat dijadikan evaluasi tentang peningkatan kualitas dan profitabilitas perusahaan.
3. Bagi akademisi, penulis berharap penelitian ini dapat berguna sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan memberikan gambaran secara menyeluruh dalam penelitian ini, maka penulis membagi uraian ke dalam lima bab berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka teoritis, dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi, sampel, dan metode pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi variabel dan pengukuran variabel, serta metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum *dealer* Aceh Motor Boyolali serta membahas hasil pelaksanaan penelitian, pengujian kualitas data, dan analisis data. Dalam bab ini juga dijelaskan dan dibandingkan pula hasil yang diperoleh dari penelitian sebelumnya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya.