

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan teknologi dan informasi dapat mengubah tatanan kehidupan manusia, tidak terkecuali pandangan terhadap kualitas. Konsekuensi ini harus diterima oleh perusahaan khususnya perusahaan manufaktur dalam menghadapi perdagangan global. Produk dikatakan berkualitas tidak hanya dilihat dari *performance* produk tersebut, tetapi juga dapat memenuhi keinginan pelanggan (Ciptani, 1999). Menurut Gaspersz (1997), pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu, oleh karena itu pelanggan memberikan pengaruh pada kinerja perusahaan. Pelanggan adalah aset yang penting, karena keberlanjutan bisnis suatu perusahaan tergantung dari loyalitas pelanggan terhadap perusahaan untuk memenuhi kebutuhannya. Perusahaan industri khususnya manufaktur, dituntut untuk berkompetisi dengan perusahaan sejenis dalam menciptakan produk berkualitas sesuai dengan keinginan pelanggan. Sumber daya manusia, mesin, material, maupun waktu harus dimanfaatkan oleh perusahaan dengan biaya yang paling efektif untuk memastikan profitabilitas bisnis dan pada saat yang sama perusahaan harus memberikan kualitas yang baik kepada pelanggannya. Hal ini menjadikan perusahaan lebih kompetitif dalam persaingan pasar global (Sailaja dkk, 2015).

Kualitas dapat diukur diantaranya berdasarkan biayanya. Perusahaan menginginkan agar biaya kualitas menurun, tetapi dapat mencapai kualitas yang lebih tinggi, setidaknya dapat mencapai titik tertentu. Apabila standar kerusakan nol dapat tercapai, maka perusahaan masih harus menanggung biaya pencegahan/*prevention* dan penilaian/*appraisal*. Menurut para pakar kualitas, suatu perusahaan yang menerapkan program pengendalian kualitas yang berjalan dengan baik, biaya kualitasnya tidak lebih besar dari 2,5% dari penjualan. Setiap perusahaan dapat menyusun anggaran tidak lebih dari 2,5%

dari penjualan untuk menentukan besarnya biaya kualitas total. Perusahaan harus mampu mengidentifikasi perilaku setiap elemen biaya kualitas secara individual agar standar tersebut dapat tercapai (Nasution, 2015).

Pengukuran dan pengendalian elemen biaya kualitas untuk meningkatkan kualitas produk dan melakukan perbaikan secara terus menerus menjadi penting untuk setiap perusahaan. Analisis biaya kualitas dianggap sebagai salah satu alat manajemen yang efektif untuk mengumpulkan dan menganalisis biaya dengan tujuan menjaga kualitas dalam proses manufaktur. Biaya kualitas yang semakin menurun merupakan salah satu indikasi kualitas barang atau jasa makin baik dan dapat memberikan kepuasan pelanggan (Andika, 2012).

PT. XYZ merupakan salah satu perusahaan manufaktur tekstil di Sukoharjo yang didirikan pada tahun 1974. Berdasarkan informasi dari situs web resmi PT. XYZ, perusahaan ini menjadi salah satu perusahaan pengeksport pakaian ternama, perusahaan ini terus melakukan perluasan bisnis untuk memenuhi permintaan pasar yang semakin meningkat. PT. XYZ mengintegrasikan berbagai divisi seperti *spinning*, *weaving*, *dyeing*, *finishing*, dan *printing* untuk memenuhi kebutuhan pasar dan mendukung proses produksi.

PT. XYZ membangun reputasi sebagai spesialis terdepan dalam pengembangan bahan kain batik warna celup baru, batik cetak, dan motif-motif tekstil di Indonesia melalui divisi *dyeing*, *finishing*, dan *printing*. Laboratorium internal dan tenaga kerja profesional divisi *dyeing* dan *finishing* dapat memproduksi 13,5 juta meter kain jadi pertahun dan pada divisi *printing* kapasitasnya mampu mencapai 14,5 juta meter per tahun. Divisi *printing* mampu melakukan *transfer printing*, *rotary printing*, *flat printing*, dan *foil stamping*. Tim desain PT. XYZ dapat mengembangkan sekitar 3.000 desain batik dan tekstil baru setiap tahunnya. Tekstil bertema batik telah digunakan untuk membuat seragam di berbagai perusahaan lokal dan internasional terkemuka. Divisi *printing* merupakan divisi yang mempunyai peran penting dalam peningkatan pendapatan perusahaan dengan hasil produksi yang dapat meningkatkan nilai tambah bagi pelanggan. Namun,

pada aktualnya masih terdapat produk yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan atau lebih dikenal dengan sebutan produk cacat.

Produk cacat merupakan produk yang dihasilkan melalui suatu proses produksi dan produk tersebut tidak sesuai dengan spesifikasi atau standar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, tetapi masih bisa diperbaiki dengan mengeluarkan biaya tertentu. Menurut Gaspersz (2002), tingginya tingkat kualitas suatu produk sangat berpengaruh untuk mengurangi terjadinya produk cacat, hal ini dikarenakan produk yang berkualitas tinggi memiliki nilai jual yang relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan produk cacat. Apabila produk yang dihasilkan adalah produk cacat, produk tersebut telah menyerap biaya produksi sama dengan produk jadi dan ketika dilakukan perbaikan, produk tersebut meningkatkan biaya produksi dua kali lebih besar dibandingkan biaya produksi awal proses yang telah memenuhi standar kualitas.

Adanya perhitungan biaya kualitas maka dapat diketahui besar pengeluaran perusahaan untuk menghasilkan produk dengan kualitas yang lebih baik, sehingga perusahaan dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan keuntungan. Keuntungan dapat meningkat melalui penghematan pada elemen biaya kualitas (Sanita, 2010).

Biaya kualitas tersembunyi sering kali tidak tercatat dengan baik pada laporan perusahaan, padahal apabila diakumulasi dapat menghasilkan biaya yang tidak sedikit yang seharusnya dapat menambah keuntungan perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengidentifikasi dan mengukur biaya kualitas termasuk biaya tersembunyi dan biaya peluang agar perusahaan dapat melakukan manajemen dan pengambilan keputusan yang tepat berdasarkan biaya kualitas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengurangi produk cacat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, diperoleh perumusan masalah yaitu, belum disadarinya biaya kualitas tersembunyi (*hidden quality cost*) pada proses *printing* PT. XYZ.

1.3 Batasan Masalah

Demi terarahnya penelitian ini, peneliti memberikan batasan antara lain:

1. Penelitian dilakukan di PT. XYZ pada proses *printing*.
2. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data biaya kualitas termasuk biaya kualitas tersembunyi dan biaya peluang berdasarkan aktivitas.
3. Data yang dianalisis adalah data pada bulan Februari 2019.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan dan batasan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengidentifikasi aktivitas perusahaan yang termasuk dalam elemen biaya kualitas termasuk biaya kualitas tersembunyi dan biaya peluang pada proses *printing* di PT. XYZ.
2. Melakukan perhitungan elemen biaya kualitas termasuk biaya kualitas tersembunyi dan biaya peluang pada proses *printing* di PT. XYZ.
3. Melakukan analisis perbandingan antara biaya langsung, biaya tersembunyi, dan biaya peluang pada proses *printing* di PT. XYZ.
4. Melakukan analisis perbandingan total biaya kualitas terhadap nilai penjualan, harga pokok penjualan, dan keuntungan.
5. Melakukan analisis biaya kualitas tersembunyi/*hidden quality cost*.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Pada saat perusahaan mengetahui biaya kualitas khususnya biaya kualitas tersembunyi, maka perusahaan akan berusaha mengurangi produk cacat.
2. Pertimbangan oleh perusahaan dalam melakukan pengambilan keputusan dalam perbaikan kualitas secara terus menerus dan pencegahan kerusakan produksi.
3. Biaya lebih efisien sehingga meningkatkan keuntungan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori berisi teori-teori yang mendukung penelitian. Teori-teori tersebut adalah pengukuran dan analisis biaya kualitas. Biaya kualitas terdiri dari *direct cost*, *hidden cost*, dan *opportunity cost*. Klasifikasi biaya kualitas antara lain biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Teori tersebut bersumber dari buku, jurnal, penelitian, maupun internet.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian berisi langkah-langkah yang dilakukan saat penelitian seperti dari awal hingga akhir identifikasi permasalahan, tujuan penelitian, studi literatur dan studi lapangan, pengambilan data, pengolahan data, analisis dan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut digambarkan menggunakan diagram alir.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan berisi representasi dari pengambilan dan pengolahan data yang disajikan dalam bentuk informasi, selanjutnya dilakukan pembahasan/analisis tentang hasil yang diperoleh sebelum ditarik kesimpulan.

BAB V PENUTUP

Penutup berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi ringkasan hasil penelitian dari awal hingga akhir, dan saran berisi masukan dari peneliti kepada peneliti selanjutnya agar hasil penelitian jauh lebih baik.