

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebuah perusahaan didalam mengelola organisasi dibutuhkan beberapa fungsi-fungsi manajerial. Menurut Hansen dan Mowen (2009) fungsi-fungsi manajerial tersebut yaitu perencanaan (*planning*), pengendalian (*contolling*), dan pengambilan keputusan (*decision making*). Pengendalian (*controlling*) dalam fungsi manajerial merupakan proses untuk memastikan kegiatan yang sedang berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Pengendalian (*controlling*) dalam manajerial sangat membantu manajer dalam memantau efektivitas perencanaan bisnis. Efektivitas merupakan suatu kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Salah satu kegiatan yang sangat penting dalam lingkungan bisnis yang kompetitif adalah kegiatan yang berhubungan dengan kualitas. Menurut Hansen dan Mowen (2009) menyatakan bahwa sebuah produk atau jasa yang berkualitas adalah produk yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Produk yang tidak memenuhi harapan maupun kebutuhan konsumen akan mudah segera ditinggalkan. Hal yang dilakukan dalam mengatasinya dengan cara perusahaan melakukan peningkatan kualitas. Setiap kegiatan akan menyebabkan adanya biaya, demikian juga dalam peningkatan kualitas menyebabkan perusahaan harus mengeluarkan biaya yang disebut dengan biaya kualitas. Biaya

kualitas adalah biaya-biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat produk yang buruk kualitasnya (Hansen dan Mowen, 2009).

Hansen dan Mowen (2009) menyatakan bahwa biaya kualitas berhubungan dengan dua sub kategori dari aktivitas yang berhubungan dengan kualitas yaitu aktivitas pengendalian (*Control Activities*) dan aktivitas kegagalan (*Failure Activities*). Aktivitas pengendalian (*Control Activities*) merupakan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam mencegah dan mendeteksi kualitas yang buruk (kualitas yang buruk mungkin terjadi). Aktivitas Pengendalian ini terdiri dari aktivitas pencegahan dan aktivitas penilaian. Aktivitas kegagalan (*Failure Activities*) merupakan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau konsumen untuk merespon kualitas yang buruk (kualitas buruk memang telah terjadi). Aktivitas kegagalan terdiri dari aktivitas kegagalan internal dan aktivitas kegagalan eksternal. Hubungan dari dua sub kategori tersebut kaitannya sangat erat, jika terjadi peningkatan aktivitas penilaian dan aktivitas pencegahan maka biaya kegagalan eksternal berkurang. Sebaliknya jika aktivitas pencegahan meningkat maka biaya kegagalan internal akan berkurang. Akan tetapi biaya kegagalan internal akan bertambah dengan meningkatnya penilaian karena cacat produk yang ditemukan.

CV. Pradika Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang percetakan. Perusahaan ini didirikan sejak tahun 2013. Produk yang dihasilkan seperti majalah, buku, packaging makanan, dan lain sebagainya yang kemudian di distribusikan kepada pelanggan yang memesan. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang percetakan, CV. Pradika Indonesia sudah melakukan

berbagai aktivitas kualitas. Namun, aktivitas kualitas belum dilakukan secara maksimal dan usaha dalam hal aktivitas kualitas belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi pihak manajemen perusahaan. Hal ini ditandai dengan jumlah produk gagal yang mengalami peningkatan pada tahun 2017 – 2019. Berikut ini adalah tabel dari jumlah produk gagal pada CV. Pradika Indonesia tahun 2017-2019:

Tabel 1.1
Jumlah Produk Gagal pada CV. Pradika Indonesia
Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah Produksi (unit)	Jumlah Produk Gagal (unit)	% Produk Gagal Terhadap Jumlah Produksi
	(a)	(b)	(b:a)
2017	10.120	409	4,04%
2018	10.500	487	4,64%
2019	11.210	572	5,1%

(Sumber: CV. Pradika Indonesia)

Berdasarkan tabel 1.1 dilihat bahwa persentase produk gagal meningkat tiap tahun. Produk gagal yang terjadi yaitu warna cetakan yang diluar batas kendali, jumlah halaman yang tidak lengkap, lipatan yang tidak simetris, terdapat bercak tinta pada cetakan, dan lain sebagainya. Beberapa faktor penyebab meningkatnya produk gagal yang dihasilkan dikarenakan kurangnya ketelitian karyawan dalam proses kegiatan produksi. Terjadinya peningkatan produk gagal maka perusahaan harus melakukan perbaikan kualitas serta mengevaluasi kembali penyebab terjadinya kegagalan. Hal tersebut dilakukan agar konsumen tidak beralih kepada perusahaan pesaing.

1.2. Rumusan Masalah

Kualitas sangatlah penting bagi perusahaan jasa maupun manufaktur. Terkait dengan kualitas, maka perusahaan harus menciptakan suatu keunggulan dari jasa maupun produknya. Dalam menciptakan keunggulan tersebut maka perusahaan harus meningkatkan kualitasnya agar pelanggan tidak beralih ke pesaing yang lain. Hal ini dilakukan agar harapan dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan diajukan adalah apakah biaya kualitas pada CV. Pradika Indonesia tahun 2018-2019 sudah efektif.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus, maka penelitian akan dibatasi pada hal-hal berikut ini:

1. Biaya yang akan dianalisis adalah biaya kualitas tahun 2018-2019.
2. Data biaya kualitas yang digunakan hanya data biaya kualitas yang tercatat dalam catatan akuntansi perusahaan. Biaya kualitas yang bersifat tersembunyi (*hidden cost*) tidak disertakan dalam analisis biaya.
3. Biaya kualitas dikatakan efektif apabila kenaikan biaya pengendalian diikuti dengan penurunan biaya kegagalan, dimana persentase penurunan biaya kegagalan lebih besar dibandingkan dengan persentase kenaikan biaya pengendalian.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah biaya kualitas pada CV. Pradika Indonesia tahun 2018 dan tahun 2019 sudah efektif.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi manajer perusahaan dalam mengelola aktivitas-aktivitas kualitas.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan penelitian studi kasus. Studi kasus adalah penelitian secara mendalam terhadap kasus yang terjadi pada suatu objek atau entitas yang diteliti.

1.6.2. Objek Penelitian

Penelitian akan dilakukan pada perusahaan CV. Pradika Indonesia di Jalan Pulau Moyo Gang Kusuma No. 99A, Pedungan, Denpasar, Bali.

1.6.3. Data yang Dibutuhkan

Data yang dibutuhkan berupa data biaya-biaya yang berhubungan dengan aktivitas kualitas tahun 2017-2019.

1.6.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian yaitu:

1. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak perusahaan. Wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan aktivitas kualitas.

2. Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung untuk menggambarkan keadaan perusahaan secara menyeluruh.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara melihat catatan-catatan yang ada di perusahaan serta menyalin yang dianggap relevan dan perlu.

1.6.5. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi aktivitas kualitas yang terjadi di CV. Pradika Indonesia
2. Mengidentifikasi biaya-biaya yang terkait kualitas dalam CV. Pradika Indonesia
3. Mengklasifikasi biaya kualitas ke dalam empat elemen biaya kualitas.
4. Menilai efektivitas biaya kualitas dengan membandingkan peningkatan ataupun penurunan biaya pengendalian dengan peningkatan atau penurunan biaya kegagalan.

1.7. Sistematika Penulisan

Bab I adalah pendahuluan dari penelitian. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, analisis data, dan sistematika penulisan.

Bab II membahas landasan teori yang berisi uraian teori yang berhubungan dengan kualitas meliputi pengertian kualitas, dimensi kualitas, jenis kualitas, faktor yang mempengaruhi kualitas, dan pengendalian kualitas. Sedangkan teori yang berhubungan dengan biaya kualitas adalah pengertian biaya kualitas dan jenis biaya kualitas, pengukuran biaya kualitas, laporan biaya kualitas, distribusi biaya kualitas, dan penggunaan informasi biaya kualitas.

Bab III menggambarkan gambaran umum perusahaan. Bab ini berisi informasi yang berkaitan dengan perusahaan yang akan diteliti. Informasi perusahaan yang akan dibahas yaitu sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, tahapan proses produksi, aktivitas kualitas, serta informasi lain yang berkaitan dengan penelitian.

Bab IV merupakan bagian analisis data. Bab ini membahas mengenai analisis data perusahaan dengan membuat laporan biaya kualitas, menghitung total biaya kualitas, dan menilai efektivitas biaya kualitas.

Bab V adalah penutup, bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan hasil analisis dari data yang telah dikumpulkan, dihitung, dan disusun, serta saran yang berupa masukan bagi perusahaan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan.