

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan globalisasi mengakibatkan persaingan antarperusahaan menjadi sangat kompetitif. Seluruh perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur maupun jasa dituntut untuk dapat menciptakan nilai dan strategi. Nilai dan strategi yang diciptakan oleh suatu perusahaan dapat diwujudkan dalam berbagai hal. Salah satunya ialah terkait dengan kualitas produk yang dihasilkan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas produk merupakan kemampuan yang dimiliki oleh suatu barang untuk memberikan hasil sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Ada delapan dimensi kualitas yang digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan yaitu kinerja, estetika, kemudahan perawatan dan perbaikan, fitur, keandalan, tahan lama, kualitas kesesuaian, dan kecocokan penggunaan (Hansen dan Mowen, 2017). Perusahaan harus menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas agar konsumen merasa puas. Konsumen yang merasa puas akan menjadi loyal dan membeli kembali produk tersebut. Hansen dan Mowen (2017) juga mengatakan bahwa saat ini, perusahaan harus mulai memberikan perhatian pada kepuasan konsumen karena merupakan faktor penting keberhasilan suatu produk di pasar.

Menghasilkan produk yang berkualitas adalah salah satu hal penting bagi perusahaan dalam menjaga keberlangsungan usahanya. Perusahaan harus mampu mengidentifikasi, mengukur, dan menilai besarnya biaya yang dikeluarkan dalam

rangka menciptakan produk berkualitas. Ada beberapa teknik yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan menilai kualitas produknya. Salah satu cara yang dapat digunakan ialah dengan menerapkan biaya kualitas. Biaya kualitas merupakan biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas suatu produk atau jasa. Biaya kualitas terdiri atas biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal.

Penerapan biaya kualitas akan memberikan pengaruh bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Perusahaan yang tidak menerapkan biaya kualitas akan tidak siap menghadapi kegagalan operasional. Ketidaksiapan dan ketidakmampuan tersebut akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Perusahaan harus menanggung kerugian dengan mengeluarkan biaya perbaikan produksi yang sama atau lebih besar dari keuntungannya. Perusahaan juga akan kehilangan loyalitas dari pelanggan ketika hasil yang diterima tidak sesuai harapannya.

Dampak yang ditimbulkan jika memproduksi produk berkualitas rendah sangat besar. Untuk itu perlu peningkatan kualitas secara akurat dan efektif. Perusahaan akan mampu bersaing di tengah globalisasi ekonomi dengan melakukan peningkatan kualitas. Salah satu perusahaan yang paling rentan berhubungan dengan kualitas produknya ialah perusahaan percetakan.

Usaha percetakan biasa dikenal dengan industri grafika merupakan salah satu jenis usaha yang sangat diperhitungkan keberadaannya. Industri grafika akan terus meningkat pesat seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju (www.cnnindonesia.com, 2020). Indonesia merupakan salah satu negara di Asia

yang memiliki pertumbuhan industri grafika terbaik. Pertumbuhan industri grafika yang semakin baik ini akan mengakibatkan persaingan antar perusahaan semakin kompetitif.

Percetakan Indah Baru Offset Magelang merupakan suatu usaha yang bergerak dibisnis percetakan sejak tahun 1993. Percetakan ini merupakan yang terbesar di Kota Magelang. Percetakan Indah Baru Offset Magelang menawarkan berbagai macam jenis produk diantaranya cetak poster, foto, *gift boxes*, spanduk, *banner*, *sticker*, kotak nasi, undangan, *lanyard*, *paper bag*, dan masih banyak lagi. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa percetakan (*printing service*) pasti memiliki risiko terjadinya kesalahan dalam hasil cetakan baik yang berasal dari internal maupun eksternal perusahaan.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa Percetakan Indah Baru Offset Magelang mengakui dalam membuat produk pesanan, tak jarang perusahaan mengalami kegagalan dan mendapat keluhan dari pelanggan. Keluhan yang sering terjadi yaitu halaman buku yang tidak bisa digunakan karena kesalahan penataan plat, penulisan alamat yang salah pada buku rapor, kesalahan penulisan nama pada kartu nama, kesalahan penulisan alamat pada nota, kesalahan penulisan nama pada undangan. Percetakan Indah Baru Offset Magelang telah menerapkan biaya kualitas dalam tujuan menjaga kualitas produk yang dihasilkannya. Biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan harus dievaluasi. Perusahaan harus mengetahui apakah aktivitas-aktivitas serta biaya kualitas yang dikeluarkan sudah efektif. Perusahaan dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas produk apabila biaya kualitas yang dikeluarkan belum efektif.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang diuraikan, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Efektivitas Penerapan Biaya Kualitas pada Percetakan Indah Baru Offset Magelang**”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Menurut Hansen dan Mowen (2017), penerapan biaya kualitas dikatakan efektif apabila kenaikan biaya pengendalian di perusahaan diikuti dengan penurunan biaya kegagalan atau jumlah produk gagal yang terjadi. Persentase penurunan biaya kegagalan harus lebih besar dibandingkan dengan persentase kenaikan biaya pengendalian.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah apakah biaya kualitas yang dikeluarkan oleh Percetakan Indah Baru Offset Magelang tahun 2018-2020 sudah efektif?

## **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data padatahun 2018-2020.
2. Penelitian ini menggunakan *observable quality cost* yaitu biaya yang tersedia atau dapat diperoleh dari catatan akuntansi perusahaan dan tidak meneliti *hidden quality cost*.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah biaya kualitas yang diterapkan oleh perusahaan dalam rangka penjagaan kualitas produknya sudah efektif atau belum.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Percetakan Indah Baru Offset Magelang untuk mengetahui efektivitas penerapan biaya kualitasnya selama ini, sehingga dapat berdampak bagi keberlangsungan usaha Percetakan Indah Baru Offset Magelang.

#### **1.6. Metode Penelitian**

##### **1.6.1. Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini ialah Percetakan Indah Baru Offset Magelang.

##### **1.6.2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian studi kasus yang memiliki arti bahwa penelitian ini bertujuan untuk memecahkan suatu masalah tertentu yang terjadi didalam perusahaan.

##### **1.6.3. Sumber Data**

###### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti tanpa menggunakan perantara. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan oleh peneliti dengan cara observasi dan wawancara.

###### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung atau dengan kata lain data yang sudah didokumentasikan sebelumnya.

Dalam penelitian ini, data sekunder didapatkan oleh peneliti dengan cara

permintaan data biaya-biaya terkait biaya kualitas yang ada pada Percetakan Indah Baru Offset Magelang.

### 1.7. Sistematika Penulisan

**Bab I, Pendahuluan.** Bab ini membahas mengenai tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

**Bab II, Biaya Kualitas.** Bab ini akan dibahas tentang teori-teori yang mendukung penelitian ini antara lain biaya, kualitas, biaya kualitas, laporan biaya kualitas, biaya kualitas optimal dan informasi biaya kualitas

**Bab III, Gambaran Umum Perusahaan.** Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum Percetakan Indah Baru Offset Magelang. Pembahasan dalam bab ini diawali dengan sejarah dan perkembangan Percetakan Indah Baru Offset Magelang, struktur organisasi perusahaan, tenaga kerja, jenis produk yang dihasilkan, peralatan produksi, bahan baku, proses produksi, dan aktivitas kualitas pada Percetakan Indah Baru Offset Magelang

**Bab IV, Analisis Data dan Pembahasan.** Pada bab ini akan diulas mengenai analisis data efektivitas biaya kualitas pada Percetakan Indah Baru Offset Magelang. Pembahasan ini diawali dengan mengidentifikasi biaya-biaya yang terkait dalam aktivitas kualitas, mengelompokkan biaya-biaya tersebut dalam biaya kualitas, membuat pelaporan biaya kualitas dan menganalisis efektivitas biaya kualitas.

**Bab V, Penutup.** Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang penulis berikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

