

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam dunia bisnis, pelaku usaha memiliki tujuan utama yaitu untuk memperoleh laba untuk mempertahankan dan mengembangkan usahanya. Di era globalisasi ekonomi saat ini pelaku usaha saling berkompetisi yang menuntut perusahaan untuk menghasilkan produk yang berkualitas, Salah satu usaha yang dilakukan perusahaan agar dapat bersaing adalah meningkatkan kualitas hasil produksinya. Kompetisi menjadi tantangan bagi pelaku usaha guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan pelayanan yang baik, penawaran harga yang sesuai dengan permintaan pelanggan, dan kualitas produk yang ditawarkan.

Kualitas merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha agar tetap bertahan di tengah persaingan yang kompetitif. Kualitas juga merupakan faktor penentu keunggulan suatu produk bagi pelanggan dalam memilih produk yang ditawarkan. Dengan meningkatkan kualitas secara berkesinambungan diharapkan akan mengurangi biaya yang timbul karena adanya pemborosan akibat rendahnya kualitas, pengerjaan ulang suatu produk karena ketidaksesuaian dengan standar dan biaya lain-lain, sehingga akan dapat meningkatkan keuntungan dari penjualan. Meningkatkan kualitas suatu produk selalu dibutuhkan biaya, yang disebut dengan biaya kualitas.

Biaya kualitas adalah biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat produk yang buruk kualitasnya (Hansen dan Mowen, 2009). Garrison et al. (2013) mengemukakan bahwa biaya kualitas mengacu pada semua biaya yang terjadi untuk mencegah terjadinya barang cacat atau biaya yang harus dikeluarkan karena adanya barang cacat. Biaya tersebut dikeluarkan untuk meningkatkan kualitas dari produk. Biaya kualitas berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan kerusakan. Pelaku usaha memerlukan informasi yang berkaitan dengan aktivitas penciptaan, pengidentifikasian, mempertahankan dan memperbaiki kualitas produksi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mengendalikan kualitas dan melakukan pencegahan, serta berusaha menekan pemborosan-pemborosan yang terjadi. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran dan pelaporan biaya kualitas dalam melakukan perencanaan dan pengendalian biaya kualitas.

Pengukuran dan pelaporan biaya kualitas berperan dalam pencapaian efisiensi biaya. Dengan adanya pengukuran dan pelaporan biaya kualitas dapat mengurangi pemborosan yang disebabkan oleh produk yang kualitasnya rendah. Menurut Carter (2009) biaya kualitas dapat dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) klasifikasi besar, yaitu:

1. Biaya pencegahan (*prevention cost*)

Biaya pencegahan adalah biaya yang terjadi untuk mencegah terjadinya kegagalan produk. Pencegahan kegagalan produk dimulai dengan mendesain kualitas ke dalam produk dan proses produksi.

2. Biaya penilaian (*appraisal cost*)

Biaya penilaian adalah biaya yang terjadi untuk mendeteksi kegagalan produk. Biaya penilaian terdiri atas biaya inspeksi dan pengujian bahan baku, biaya inspeksi produk selama dan setelah proses produksi, serta biaya untuk memperoleh informasi dari pelanggan mengenai kepuasan mereka atas produk tersebut.

3. Biaya kegagalan (*failure cost*)

Biaya kegagalan adalah biaya yang terjadi ketika suatu produk gagal. Kegagalan tersebut dapat terjadi secara internal maupun eksternal.

- a. Biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) adalah biaya yang terjadi selama proses produksi, seperti biaya sisa bahan baku, biaya barang cacat, biaya pengerjaan kembali, dan terhentinya produksi karena kerusakan mesin atau kehabisan bahan baku.
- b. Biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*) adalah biaya yang terjadi setelah produk dijual, meliputi biaya untuk memperbaiki dan mengganti

RC Catering merupakan salah satu usaha jasa boga yang bergerak dalam bidang layanan makanan dan minuman. Catering ini sudah berdiri sejak 2016. Dalam melakukan usahanya dibidang jasa, RC Catering melakukan berbagai aktivitas kualitas. Namun aktivitas kualitas yang dijalankan belum optimal sehingga belum membuahkan hasil yang baik. Masalah yang dihadapi oleh RC Catering adalah terjadi peningkatan jumlah pelanggan yang komplain akibat produk cacat. Menurut pemilik usaha, produk cacat adalah produk yang terlalu

asin, terlalu manis, dan kemasan yang rusak dan kualitas makanan yang kurang baik

Hal ini ditandai dengan masih banyaknya komplain pelanggan terhadap hasil masakan. Jika perusahaan mengalami komplain dari pelanggan terhadap produknya, RC Catering menganggapnya sebagai kerugian yang dimana hal tersebut sebenarnya tidak dapat dibiarkan, karena dapat menyebabkan biaya produksi menjadi kurang tepat dalam pengeluarannya. Pemilik sudah berupaya dalam melakukan perbaikan, seperti mengganti kemasan, membeli bahan baku yang berkualitas dan melatih serta menambah juru masak baru, namun masih terjadi peningkatan jumlah komplain pelanggan. Perusahaan perlu melakukan perbaikan kualitas dan melihat kembali/evaluasi pada kualitas pelayanannya. Hal ini dilakukan agar pelanggan tidak beralih kepada usaha catering yang lain. RC Catering juga harus mempertimbangkan pengeluaran yang timbul akibat aktivitas/kegiatan tersebut.

Tabel 1. 1

Jumlah Keluhan Pelanggan pada RC Catering tahun 2017-2019

Produk cacat	Tahun		
	2017	2018	2019
Cita rasa	80	92	112
<i>Packaging</i>	40	42	58
Kualitas	12	8	12

Sumber: RC Catering

Berdasarkan penjelasan di atas, perusahaan perlu melakukan suatu analisa bagaimana penerapan biaya kualitas dapat membantu mencapai efektivitas biaya produksi dan meningkatkan kualitas produk. Berdasarkan latar belakang masalah

diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Efektivitas Biaya Kualitas pada RC Catering di Tenggarong”

1.2. Rumusan Masalah

Biaya kualitas adalah biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat produk yang buruk kualitasnya. Pentingnya penerapan biaya kualitas adalah untuk mengetahui seberapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mengendalikan kualitas dan melakukan pencegahan, serta berusaha menekan pemborosan-pemborosan yang terjadi guna meningkatkan efisiensi biaya yang ditimbulkan dalam proses produksi. Dalam meningkatkan kualitas pelaku usaha harus selalu melakukan evaluasi dan perbaikan agar pelanggan tidak beralih ke pesaing lain. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah pokok yang akan mendasari penelitian ini, yaitu apakah biaya kualitas pada RC Catering tahun 2018-2019 sudah efektif?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan biaya kualitas pada RC Catering tahun 2018-2019 sudah efektif.

1.4. Manfaat penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengelola aktivitas kualitas.

1.5. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus, maka penelitian dibatasi pada:

1. Biaya kualitas yang dianalisis adalah 3 (tiga) tahun dari tahun 2017-2019
2. 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. Peningkatan kualitas dikatakan efektif jika tujuan tercapai yaitu penurunan produk cacat.
3. Data biaya kualitas yang digunakan adalah data biaya kualitas yang sifatnya dapat dilihat (*observable quality cost*) yaitu data biaya kualitas yang terdapat pada catatan akuntansi.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan studi kasus. Metode yang digunakan berkaitan langsung dengan masalah yang hendak diteliti agar data yang diperoleh dapat membantu proses penyusunan laporan penelitian ini.

1.6.2. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada RC Catering yang bertempat di Jalan Danau Jempang nomor 17, Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara Kalimantan Timur.

1.6.3. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data biaya-biaya yang berhubungan dengan aktivitas kualitas tahun 2018-2019 pada RC Catering.

1.6.4. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian kepada pemilik usaha untuk mendapatkan informasi mengenai perusahaan secara lebih relevan terkait permasalahan yang sedang dihadapi perusahaan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan yang terjadi pada perusahaan untuk mendapatkan data dan gambaran perusahaan secara lebih rinci.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara melihat catatan-catatan yang ada di RC Catering

1.6.5. Analisis data

Langkah-langkah analisis data berdasarkan data yang telah diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi aktivitas kualitas yang terjadi pada RC Catering
2. Mengklasifikasi aktivitas-aktivitas kualitas ke dalam empat elemen biaya kualitas.
3. Menghitung elemn-elemen biaya kualitas yang terjadi
4. Menilai efektivitas biaya kualitas dengan membandingkan peningkatan ataupun penurunan biaya pengendalian dengan peningkatan atau penurunan biaya kegagalan.

1.7. Sistematika Penulisan

Penelitian akan disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori. Bab ini berisi landasan teori yang berkaitan dengan penelitian, meliputi pengertian kualitas, jenis kualitas, dan dimensi kualitas. Serta teori yang berhubungan dengan biaya kualitas adalah pengertian biaya kualitas dan pengelompokan biaya kualitas, laporan biaya kualitas, distribusi biaya kualitas, penggunaan informasi biaya kualitas.

Bab III merupakan gambaran umum perusahaan. Bab ini berisi informasi mengenai objek penelitian, dimana objek dalam penelitian ini adalah RC Catering.

Bab ini berisi mengenai sejarah dan perkembangan usaha, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi.

Bab IV merupakan analisa data. Bab ini berisi tentang analisis data dan pembahasan untuk menilai efektivitas biaya kualitas.

Bab V merupakan kesimpulan. Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan serta berisi saran yang diharapkan dapat berguna untuk pihak perusahaan.

