

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Kondisi bidang usaha di Indonesia cepat berubah, banyak perusahaan yang jatuh namun tidak sedikit yang baru berdiri dan berkembang dengan pesat. Ini semua disebabkan oleh persaingan antar perusahaan serta tuntutan dan harapan pasar yang semakin beragam. Dari sisi konsumen, dengan banyaknya produk-produk baru bermunculan dan semakin banyaknya konsumen yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi membuat loyalitas konsumen semakin menurun. Konsumen yang kini semakin pandai dan dapat berpikir kritis akan memilih penawaran terbaik yang dapat diberikan oleh masing-masing produk. Oleh sebab itulah agar dapat bertahan perusahaan harus dapat membaca harapan konsumen dan dapat mewujudkan serta memberi nilai tambah lain pada produk, atau dapat dikatakan, agar dapat bertahan perusahaan harus dapat menciptakan produk yang bermutu.

Menurut Supriyono (2002: 377) produk bermutu dapat didefinisikan sebagai produk yang memenuhi berbagai harapan pelanggan. Dari definisi berikut maka dapat juga dikatakan bahwa mutu produk adalah sesuatu yang ditentukan oleh konsumen bukan produsen. Oleh sebab itulah untuk dapat bertahan dan memperbesar pasar serta menjaga loyalitas konsumen maka perusahaan harus dapat mengetahui dengan tepat keinginan konsumen, mewujudkannya pada produk

Dalam usaha untuk mencapai sebuah mutu tertentu perusahaan harus memiliki kebijakan dalam menentukan rangkaian aktivitas mutu. Aktivitas ini akan berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan produk yang tidak memenuhi spesifikasi mutu. Aktivitas-aktivitas tersebut akan menimbulkan suatu biaya yang dinamakan biaya mutu. Biaya mutu adalah biaya yang terjadi atau mungkin terjadi karena mutu yang buruk (Supriyono, 2002: 379). Biaya mutu dibedakan menjadi 4 kategori (Hansen dan Mowen, 2000: 8) : biaya Pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal

Banyak ahli percaya bahwa ada keseimbangan optimal antara biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Jika biaya pencegahan dan biaya penilaian naik maka biaya kegagalan menurun (Supriyono, 2002: 382). Titik biaya mutu optimal bukan saja perpotongan antara biaya pencegahan dan biaya penilaian dan biaya kegagalan, namun juga merupakan titik dimana biaya mutu paling rendah. Oleh sebab itu agar biaya mutu dapat menuju ke titik optimal aktivitas mutu harus efektif. Aktivitas mutu yang efektif mustahil tercapai tanpa adanya suatu pengendalian dari perusahaan itu sendiri. Salah satu cara pengendalian mutu adalah dengan menghitung biaya yang digunakan untuk aktivitas mutu di perusahaan dan membuat sebuah laporan biaya mutu secara terperinci dan terpisah dari laporan biaya lainnya, laporan ini selanjutnya akan menjadi alat bagi pengguna laporan untuk mengelola biaya mutu. Pengelolaan terhadap biaya mutu akan berdampak pada aktivitas mutu dan akhirnya pada mutu produk itu sendiri.

CV. Karya Hidup Sentosa merupakan perusahaan penghasil traktor yang juga memiliki sub-bidang yang lain yaitu melayani produk-produk pesanan berbahan baku

besi yang spesifikasinya dibuat oleh pelanggan. Produk-produk pesanan yang dihasilkan bermacam-macam misalnya lempengan besi untuk keperluan rumah sakit, *spare part* dan lain-lain. CV. Karya hidup Sentosa telah memiliki sebuah departemen khusus untuk menangani mutu di perusahaan yaitu Departemen *Quality Control*. Departemen ini menangani hal-hal yang berhubungan dengan mutu produk. Aktivitas Departemen *Quality Control* adalah sebagai berikut: menginspeksi bahan baku dan produk dalam proses, memeriksa *design* produk baru sebelum masuk ke produksi, analisa klaim eksternal dan internal, memeriksa alat ukur untuk inspeksi, memeriksa klaim sub kontraktor dan membuat laporan barang cacat. Laporan produk cacat yang dibuat departemen tersebut merupakan laporan bulanan yang berisi jumlah dan persentase produk cacat.

Dari laporan produk cacat yang dibuat oleh Departemen *Quality Control* dapat diketahui perusahaan banyak mengalami kegagalan internal yang cukup tinggi dengan tingkat kegagalan rata-rata 30% dari total produksi untuk setiap produk per tahunnya. Tingkat kegagalan yang diperbolehkan (AQL) belum ditentukan oleh sebab itu laporan yang dibuat Departemen *Quality Control* hanya akan dibandingkan dengan laporan di bulan sebelumnya untuk evaluasi. Sedangkan biaya untuk menangani mutu termasuk memperbaiki produk yang cacat dan rusak belum pernah dihitung dan dicatat secara tersendiri, dapat dikatakan bahwa perusahaan belum pernah melakukan upaya untuk pengendalian biaya terhadap pelaksanaan aktivitas mutu. Hal ini membuat perusahaan tidak dapat mengukur seberapa jauh perbaikan-perbaikan dalam aktivitas mutu membawa perubahan terhadap efektivitas biaya mutu.

Produk *Exhaust Manifold* merupakan satu-satunya produk pesanan yang dibuat untuk diekspor. Produk *Exhaust Manifold* merupakan salahsatu produk yang memiliki

tingkat kegagalan internal cukup tinggi yaitu kurang lebih 40% dari jumlah produksi setiap tahunnya. Produk *Exhaust Manifold* memiliki tiga tipe yaitu E40B, GZ460 dan D105, diantara ketiga tipe tersebut GZ460 merupakan yang paling banyak diproduksi. Produk ini merupakan *spare part* untuk mesin *diesel* yang diproduksi oleh perusahaan pemesan yang selanjutnya akan dipasarkan ke negara-negara lain. Oleh sebab itulah kegagalan mutu produk yang terdeteksi setelah sampai di tangan konsumen akan menimbulkan biaya yang sangat mahal.

Kondisi dimana adanya kegagalan internal dengan jumlah besar yang terjadi pada produk *Exhaust Manifold GZ460* setiap tahunnya dan adanya resiko terjadinya biaya yang tinggi bila terjadi kegagalan eksternal menuntut perusahaan untuk mulai menyadari perlunya memberikan perhatian pada biaya yang terjadi untuk mengadakan setiap aktivitas mutu. Adanya perhitungan dan pencatatan biaya mutu yang terpisah akan membantu perusahaan dalam pengendalian biaya mutu, sehingga biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk aktivitas mutu dapat digunakan secara efektif. Pengelolaan biaya mutu yang baik akan membawa perubahan terhadap aktivitas mutu dan secara langsung berdampak pada perbaikan mutu.

Dengan latar belakang permasalahan diatas maka judul penelitian ini adalah, “Efektivitas Biaya Mutu di CV. Karya Hidup Sentosa”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Apakah biaya mutu untuk produk *Exhaust Manifold GZ460* pada CV. Karya Hidup Sentosa untuk tahun 2006, 2007, dan 2008 sudah efektif ?

### 1.3. Batasan Masalah

- Data biaya mutu yang digunakan hanya untuk produk *Exhaust Manifold GZ460* sebab produk tersebut adalah produk ekspor sehingga adanya kegagalan eksternal menyebabkan biaya yang tinggi.
- Kreteria yang harus dipenuhi untuk dapat menentukan apakah biaya mutu tersebut dapat dikatakan efektif atau tidak adalah apabila penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada peningkatan biaya pengendalian atau peningkatan biaya kegagalan lebih kecil daripada penurunan biaya pengendalian.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Mengetahui apakah biaya mutu pada produk *Exhaust Manifold GZ460 CV*. Karya Hidup Sentosa untuk tahun 2006, 2007 dan 2008 efektif atau tidak.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

#### a. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi tentang biaya mutu perusahaan selama tahun 2006-2008 efektif atau tidak. Informasi ini dapat dipakai dalam pengambilan keputusan untuk dapat melakukan *continue improvement* yang berkaitan dengan bidang mutu produk.

b. Bagi Penulis

Sebagai sarana penerapan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah serta pemenuhan syarat untuk meraih gelar sarjana ekonomi

## 1.6. Metode Penelitian

Metode Penelitian ini terdiri dari :

### 1. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah CV. Karya Hidup Sentosa, yang berlokasi di Jl. Magelang no 144, Karangwaru, Yogyakarta.

### 2. Metode Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pimpinan dan pihak-pihak yang berkaitan dengan topik penelitian. Wawancara dilakukan pada Direktur Utama, Kepala Bagian Departemen Pengecoran, Kepala Bagian Departemen *Machining D*, dan Kepala Bagian Departemen *Quality Control*. Direktur Utama, Kepala Bagian Departemen Pengecoran, Kepala Bagian Personalia, Kepala Bagian Departemen *Machining D*, dan Kepala Bagian Departemen *Quality Control* merupakan pihak-pihak yang mengetahui banyak tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, tugas masing-masing jabatan, jadwal kerja karyawan, proses produksi dan aktivitas mutu yang dijalankan perusahaan selama ini.

b. Observasi,

Observasi yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses produksi dan mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian tetapi tidak ada dokumentasinya di perusahaan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan meminta data-data yang dibutuhkan terkait dengan topik penelitian atas persetujuan Direktur Utama. Adapun dokumen-dokumen tersebut adalah rincian biaya yang berhubungan dengan penelitian tahun 2005, 2006, 2007 dan 2008, struktur organisasi, langkah-langkah produksi untuk setiap departemen, data tentang jumlah produksi, jumlah rusak, jumlah cacat dan retur yang terjadi selama tahun 2005, 2006, 2007 dan 2008 dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian.

### **1.7. Analisis Data**

Analisis data sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi aktivitas mutu yang berhubungan dengan produksi *Exhaust Manifold GZ460*.
- b. Mengklasifikasikan aktivitas mutu ke dalam elemen biaya mutu dan menghitung biaya masing-masing aktivitas biaya mutu selama tahun 2006 – 2008
- c. Menghitung total biaya mutu di tahun 2006-2008

- d. Menghitung efektivitas biaya mutu dengan cara membandingkan antara biaya kegagalan dengan biaya pengendalian, apabila penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada peningkatan biaya pengendalian, peningkatan biaya kegagalan lebih kecil daripada penurunan biaya pengendalian maka dikatakan efektif.
- e. Menganalisis kenaikan/ penurunan biaya mutu 2005-2008

## 1. 8. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

### BAB II BIAYA MUTU

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang pengertian mutu, penggolongan mutu, faktor-faktor yang mempengaruhi mutu, pentingnya pengendalian mutu, pengertian biaya mutu, jenis biaya mutu, distribusi optimal biaya mutu, pengertian efektivitas, serta efektivitas biaya mutu.

### BAB III GAMBARAN UMUM CV. KARYA HIDUP SENTOSA

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah singkat berdirinya perusahaan, struktur organisasi, personalia, produksi, bahan baku produksi *Exhaust Manifold GZ460*, proses produksi *Exhaust Manifold GZ460*, pemasaran *Exhaust Manifold GZ460*, standart mutu *Exhaust Manifold GZ460* dan pengendalian mutu perusahaan.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi pembahasan yang terdiri dari identifikasi aktivitas mutu, mengklasifikasikan aktivitas mutu ke dalam elemen biaya mutu dan menghitung biaya masing-masing aktivitas biaya mutu, rangkuman hasil perhitungan elemen-elemen biaya mutu, pengukuran efektivitas biaya mutu dengan kriteria penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada peningkatan biaya pengendalian dan menganalisis kenaikan/penurunan biaya mutu

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang ditulis berdasarkan hasil analisis yang dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan.