

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini perusahaan berada di tengah lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Perusahaan dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk mengembangkan strategi agar mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Salah satu strategi yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan menciptakan produk yang berkualitas.

Dalam industri manufaktur, kualitas produk telah menjadi faktor kunci dalam memenangkan persaingan di pasar global. Hal ini dikarenakan dengan adanya banyak produk yang sejenis di pasar, konsumen tentu lebih memilih produk yang berkualitas dengan harga yang wajar. Sama halnya bagi perusahaan jasa, kualitas layanan akan menentukan keberhasilan atau kegagalan perusahaan dalam menghadapi persaingan. Akibatnya, semakin banyak perusahaan yang menjadikan kualitas produk sebagai batu kunci dari strategi bersaing mereka.

Untuk menghasilkan produk yang berkualitas, perusahaan perlu melakukan berbagai aktivitas kualitas. Aktivitas kualitas tidak hanya dilakukan untuk mencapai kualitas yang tinggi, namun juga dilakukan sebagai akibat dari adanya produk yang kurang berkualitas. Pada perusahaan manufaktur, produk yang kurang berkualitas dapat dilihat dari adanya produk cacat yang dihasilkan perusahaan. Produk cacat adalah produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi (Hansen & Mowen, 2007:670).

Ketika perusahaan melakukan aktivitas kualitas, maka akan muncul kebutuhan untuk memantau dan melaporkan kemajuan dari aktivitas-aktivitas tersebut. Pelaporan dan evaluasi kinerja kualitas sangat penting untuk keberhasilan program peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah aktivitas-aktivitas kualitas yang telah dilakukan perusahaan berhasil menekan tingkat kegagalan. Setiap aktivitas kualitas yang dilakukan akan menimbulkan biaya yang disebut dengan biaya kualitas. Biaya kualitas perlu dikelola dengan baik. Pengelolaan biaya kualitas yang baik akan membantu manajer dalam melaksanakan kegiatan peningkatan kualitas dengan lebih baik.

PT Pohon Cahaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang percetakan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2009 dan melayani jasa cetak mulai dari desain, cetak, hingga *finishing*. Produk yang dihasilkan antara lain buku, kalender, brosur, majalah, *leaflet*, dan berbagai jenis produk cetakan lainnya. Salah satu misi dari PT Pohon Cahaya adalah menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Hal ini mendorong perusahaan untuk terus menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Namun, dalam praktiknya PT Pohon Cahaya masih menghasilkan produk yang kurang berkualitas berupa produk gagal.

Produk gagal yang dihasilkan perusahaan yaitu hasil cetak cover yang kabur dan tidak jelas, halaman buku tidak lengkap, hasil potong tidak sesuai ukuran, lipatan yang tidak rapi, kesalahan *finishing*, dan sebagainya. Berdasarkan wawancara pendahuluan, faktor utama yang menjadi penyebab terjadinya produk gagal adalah karyawan yang sering kali tidak membaca acuan kerja sebelum

memproses produk. Untuk menanggapi hal tersebut, PT Pohon Cahaya telah melakukan aktivitas kualitas terutama dalam hal pengawasan dan kontrol proses produksi mulai dari proses pra cetak hingga pasca cetak. Meskipun pengawasan telah dilakukan, namun masih ada produk gagal yang dihasilkan. Berikut ini disajikan tabel jumlah produksi dan produk gagal pada tahun 2019-2021:

Tabel 1. 1
Jumlah Produksi dan Produk Gagal Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Produksi (Unit)	Jumlah Produk Gagal (Unit)	Persentase Kegagalan
2019	9.155	281	3,07%
2020	7.845	223	2,84%
2021	11.520	329	2,86%

Sumber : PT Pohon Cahaya

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa persentase kegagalan produk tahun 2019 sebesar 3,07%, tahun 2020 sebesar 2,84%, dan tahun 2021 sebesar 2,86%. Jika dilihat dari persentase tersebut, tingkat produk gagal pada perusahaan memang sudah menurun karena perusahaan melakukan aktivitas kualitas yang rutin setiap tahunnya. Namun, perusahaan tetap ingin mengetahui seberapa baikkah aktivitas-aktivitas kualitas yang telah dilakukan selama ini. Dalam jangka panjang, perusahaan menginginkan tidak ada lagi kegagalan produk sama sekali. Hal ini ditetapkan karena perusahaan ingin menekan tingkat kegagalan dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Dengan adanya informasi biaya kualitas, manajer dapat mengetahui sejauh mana aktivitas kualitas telah dijalankan untuk menekan kegagalan produk dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Peningkatan

kualitas sangat diperlukan untuk mempertahankan pelanggan yang ada agar tidak beralih ke perusahaan pesaing.

1.2. Rumusan Masalah

Kualitas produk merupakan faktor kunci dalam memenangkan persaingan di tengah lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Menyadari pentingnya menjaga kualitas produk, perusahaan perlu untuk melakukan aktivitas kualitas. Setiap aktivitas kualitas yang dilakukan akan menimbulkan biaya kualitas. Manajer memerlukan informasi biaya kualitas untuk mengetahui sejauh mana aktivitas kualitas telah dijalankan untuk mengurangi kegagalan produk yang dihasilkan. Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah aktivitas pengendalian kualitas pada PT Pohon Cahaya tahun 2020 dan 2021 sudah efektif.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian akan dibatasi pada hal-hal sebagai berikut:

1. Biaya kualitas yang dianalisis adalah biaya kualitas tahun 2019-2021.
2. Data biaya kualitas yang digunakan adalah biaya kualitas yang dapat diketahui jumlahnya dari catatan akuntansi perusahaan (*observable quality cost*).
3. Aktivitas pengendalian kualitas dikatakan efektif jika persentase kenaikan biaya pengendalian lebih kecil dari persentase penurunan biaya kegagalan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah aktivitas pengendalian kualitas pada PT Pohon Cahaya tahun 2020 dan 2021 sudah efektif.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen untuk dapat mengelola aktivitas kualitas dengan lebih baik.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Objek Penelitian

Objek penelitian yaitu PT Pohon Cahaya yang terletak di Jalan SO 1 Maret (Jalan Bantul) No. 55-57, Suryodiningratan, Kecamatan Mantriheron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.6.2. Data yang Dibutuhkan

Data yang dibutuhkan yaitu:

1. Data biaya-biaya yang terkait dengan aktivitas kualitas tahun 2019-2021 seperti:
 - a. Biaya gaji dan upah
 - b. Biaya pemeliharaan mesin
 - c. Biaya pengerjaan kembali produk gagal
2. Data jumlah produksi dan jumlah produk gagal tahun 2019-2021.

1.6.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses komunikasi yang dilakukan secara dua arah dengan responden untuk mendapatkan data yang diperlukan (Hartono, 2017:114). Wawancara dilakukan secara langsung dengan

mengajukan beberapa pertanyaan terkait aktivitas kualitas dan informasi mengenai perusahaan.

2. Observasi

Observasi merupakan metode untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung (Hartono, 2017:109).

Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi seperti proses produksi serta kondisi perusahaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengamati dokumen dan catatan akuntansi perusahaan yang relevan dan mengandung informasi mengenai biaya kualitas perusahaan.

1.6.4. Analisis Data

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

1. Mengidentifikasi aktivitas kualitas yang telah dilakukan perusahaan dan biaya kualitas yang timbul akibat adanya aktivitas kualitas.
2. Mengelompokkan biaya kualitas ke dalam empat jenis biaya kualitas.
3. Menghitung perubahan yang terjadi pada biaya pengendalian dan biaya kegagalan dari tahun 2019-2020 dan 2020-2021.
4. Mengevaluasi efektivitas aktivitas pengendalian kualitas tahun 2020 dan 2021 dengan membandingkan persentase kenaikan atau penurunan biaya pengendalian dengan persentase kenaikan atau penurunan biaya kegagalan.

1.7. Sistematika Pembahasan

Bab I merupakan pendahuluan. Di dalam pendahuluan akan disajikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi landasan teori. Landasan teori yang relevan dalam penelitian ini yaitu teori mengenai kualitas meliputi pengertian kualitas dan dimensi kualitas. Selain itu diuraikan juga teori mengenai biaya kualitas yaitu pengertian biaya kualitas, jenis biaya kualitas, pengukuran biaya kualitas, fungsi biaya kualitas, dan laporan biaya kualitas.

Bab III memaparkan gambaran umum perusahaan. Di dalam gambaran umum perusahaan akan disajikan sejarah perusahaan, struktur organisasi, tenaga kerja perusahaan, produk dan layanan, mesin produksi, proses produksi cetak *offset* dan cetak digital, kategori produk gagal, dan aktivitas kualitas yang telah dilakukan perusahaan.

Bab IV berisi analisis data yang berisi uraian langkah-langkah dalam analisis data. Analisis data akan diawali dengan mengidentifikasi aktivitas kualitas dan biaya kualitas yang dikeluarkan untuk melakukan aktivitas kualitas. Kemudian biaya kualitas akan dikelompokkan ke dalam empat jenis biaya kualitas, yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Selanjutnya akan dihitung perubahan yang terjadi pada biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Dan yang terakhir adalah mengevaluasi efektivitas aktivitas pengendalian kualitas tahun 2020 dan 2021.

Bab V merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan didasarkan pada hasil analisis data yang telah dipaparkan pada bab keempat. Saran ditujukan pada pihak manajemen, yaitu berupa masukan agar dapat mengelola aktivitas kualitas dengan lebih baik.

