

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor industri yang semakin pesat saat ini, menyebabkan perusahaan berlomba-lomba menghasilkan produk yang berkualitas. Keadaan ini menyebabkan perusahaan harus bisa mempertahankan usahanya. Apabila kualitas produk yang dihasilkan baik, maka perusahaan akan lebih mudah memasarkan produknya. Kualitas suatu produk adalah keadaan dari suatu produk yang menunjukkan kemampuan produk tersebut didalam menjalankan fungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Semakin tinggi kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan konsumen berarti semakin berkualitas produk tersebut.

Untuk menghasilkan produk yang mampu bersaing di pasar, perlu adanya perhitungan dan perencanaan yang mantap sebelum perusahaan mulai memproduksi atau memasarkan produknya. Agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas maka perusahaan melakukan berbagai usaha salah satunya dengan melakukan pengawasan disetiap proses produksi. Proses produksi akan berakhir ketika produk yang dihasilkan dilakukan pengepakan untuk siap dipasarkan kepada konsumen (Mowen, 2020).

Perusahaan tidak akan berkembang apabila produk yang dibuat tidak sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga diperlukan suatu strategi yang mampu

menjaga kestabilan proses agar variasi proses dapat dikendalikan dengan tujuan agar dapat meminimalisir kecacatan. Produk yang berkualitas buruk akan membebani biaya dengan banyaknya produk cacat yang dihasilkan maka semakin tinggi biaya yang dikeluarkan untuk memperbaikinya, hal ini dapat menyebabkan adanya pemborosan atau efisiensi biaya operasi. Maka dari itu manajemen menempatkan biaya - biaya yang dikeluarkan secara tepat dalam rangka meningkatkan kualitas produk. Salah satu strategi perusahaan untuk tetap unggul dalam bersaing sehingga mencapai kepuasan pelanggan bermula dengan pembuatan produk yang berkualitas, bermula dari perancangan hingga pengemasan produk dan penetapan harga produk. Setelah itu barulah berlanjut pada hasil akhir untuk meyakinkan para konsumen dengan produk yang memberikan kualitas dan manfaat yang telah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga mencapai kepuasan konsumen.

Setiap proses produksi dalam suatu perusahaan tidak dapat dihindari adanya produk cacat ataupun produk yang belum memenuhi mutu sehingga memaksa perusahaan untuk mengeluarkan biaya tambahan dalam usahanya untuk menghindari produk cacat dan meningkatkan kualitas yang dihasilkan.

Menurut Horngren (2015: 729), produk rusak atau cacat mengacu pada unit produksi baik yang telah selesai maupun dalam proses yang mana tidak memenuhi spesifikasi yang diminta oleh pelanggan. Produk cacat yang berkurang menunjukkan terjadinya perbaikan kualitas. Perbaikan kualitas dapat meningkatkan profitabilitas, menurut Ingga (2017: 162), perbaikan kualitas dapat meningkatkan profitabilitas melalui peningkatan permintaan pelanggan dan menurunkan biaya. Perusahaan Mug

Kreasi Tangan yang masih mengharuskan beberapa produknya melakukan proses ulang (*reproses*) terhadap produk cacat atau rusak, proses produksi telah dilakukan dengan baik dan benar, pada kenyataan yang ada masih terdapat produk cacat yang disebabkan oleh proses produksi tersebut. Proses produksi yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya dan permintaan dari pelanggan. Hal ini dapat menyebabkan adanya penyimpangan atau ketidaksesuaian standar dari berbagai faktor yang mendukung proses produksi tersebut seperti: bahan baku, tenaga kerja bahkan kualitas mesin yang digunakan dalam proses produksi.

Perusahaan Mug Kreasi Tangan pada gudang sisa produksi tahun 2020-2021 yang masih belum memenuhi standar jual. Terdapat beberapa sisa persediaan produk mug pada Tahun 2020-2021 yang masih diharuskan untuk melakukan proses ulang (*reproses*). Reproses ini dilakukan selama 2 tahun berturut-turut sejak tahun 2020 sampai dengan 2021 dengan rincian yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1

Data Produk Cacat, Produk Rusak, dan Jumlah Produksi Mug

| Tahun | Jumlah Produk Cacat | Jumlah Produk Rusak | Jumlah Produksi Mug |
|--------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 2020 | 192 Pcs | 61 Pcs | 24.668 Pcs |
| 2021 | 161 Pcs | 82 Pcs | 23.692 Pcs |
| 2022 | 381 Pcs | 32 Pcs | 12.991 Pcs |

Sumber: Kreasi Tangan, 2022.

Perusahaan Mug Kreasi Tangan memiliki toleransi terhadap produk cacat dan rusak maksimal sebanyak 100 Pcs setiap bulannya atau 2,5% dari jumlah mug yang

di produksi, karena mengakibatkan biaya-biaya yang terus naik dan pada akhirnya menurunkan tingkat laba. Jika produk cacat tersebut terus meningkat maka dapat berdampak pada peningkatan harga pokok produksi per unit barang. Hal ini akan berdampak buruk pada tingkat persaingan di dunia usaha, sehingga untuk mengatasi masalah tersebut, perusahaan harus dapat menekan jumlah produk cacat seminimal mungkin.

Salah satu alat ukur yang dapat dipakai perusahaan untuk mengukur keberhasilan program perbaikan kualitas adalah dengan menggunakan biaya kualitas. Hal ini berkaitan dengan kebutuhan perusahaan yang harus selalu memantau dan melaporkan kemajuan dari program perbaikan tersebut. Apabila suatu perusahaan ingin melakukan program perbaikan kualitas, maka perusahaan harus mengidentifikasi biaya-biaya yang dikeluarkan pada masing-masing dari keempat kategori biaya dalam sistem pengendalian kualitas, untuk itu suatu perusahaan perlu membuat laporan biaya kualitas (Mursyidi, 2016).

Perusahaan Mug Kreasi Tangan dalam mengendalikan jumlah produk cacat yaitu dengan mengeluarkan biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan dan biaya penilaian. Menurut Sri Dewi (2017) produk cacat yang belum memenuhi standar mutu jika harus di proses ulang tentu akan berdampak pada peningkatan harga pokok produksi disetiap prosesnya dan hal ini berdampak buruk pada tingkat persaingan. Untuk mencegah hal yang demikian terulang kembali maka perusahaan harus dapat menekan jumlah produk cacat seminimal mungkin. Cara terbaik yang

dapat digunakan perusahaan untuk mengendalikan jumlah produk yang tidak memenuhi mutu adalah dengan mengeluarkan biaya kualitas

Dilakukannya analisis efektivitas biaya mutu agar dapat mengatasi masalah yang dihadapi oleh perusahaan, maka perlu dilakukan pengendalian biaya kualitas terhadap tingkat kerusakan produk mug, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh biaya kualitas terhadap tingkat kerusakan produk. Menurut Hansen dan Mowen (2009) bahwa biaya pencegahan biaya kualitas meningkat berarti menunjukkan tingkat kualitas produk menurun dan sebaliknya jika biaya pencegahan dan biaya penilaian menurun menunjukkan tingkat kualitas produk rusak meningkat. Dilain pihak biaya kegagalan internal dan eksternal turun jika tingkat kualitas produk rusak turun. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Biaya Mutu Pada Perusahaan Mug Kreasi Tangan**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah analisis biaya mutu pada perusahaan Mug Kreasi Tangan sudah efektif?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan pada Tahun 2019-2021
2. Kriteria Efektif yang digunakan dalam penelitian ini biaya mutu $\leq 2,5\%$ dari penjualan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis biaya mutu perusahaan Mug Kreasi Tangan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi masukan bagi pemilik usaha Mug Kreasi Tangan dalam melakukan pengambilan keputusan terkait biaya mutu. Pemilik usaha juga dapat mengetahui efektivitas biaya mutu selama tahun 2020-2021.

Bagi penulis, penelitian ini memberikan manfaat untuk memahami penerapan teori mengenai biaya mutu yang selama ini sudah dipelajari dalam mata kuliah. Selain itu, dapat memberikan pemahaman dan menambah wawasan bagi penulis.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:144) pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut: “Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu)”. Dalam penelitian ini objek penelitiannya adalah analisis biaya mutu dalam pengendalian produk cacat.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang peneliti gunakan adalah pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus didefinisikan sebagai pendekatan penelitian yang melakukan eksplorasi suatu fenomena dalam konteksnya dengan menggunakan data dari berbagai sumber. Sedangkan Sugiyono (2017:81) mendefinisikan studi kasus kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan lebih dari 1 bukti empiris dan peneliti berusaha mempelajari permasalahan dalam konteksnya

1.6.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:187). Dalam

penelitian ini sumber data primer diambil dari wawancara yang dilakukan oleh pemilik Mug Kreasi Tangan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017:137) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini sumber data sekunder diambil dari dokumentasi, baik dokumentasi buku-buku, artikel, jurnal, profil singkat dan struktur organisasi Mug Kreasi Tangan.

1.6.4 Metode Pengumpulan Data

Menurut Moleong (2016:58) teknik pengumpulan data adalah cara atau strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan. Teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data dengan cara yang sesuai dengan penelitian sehingga peneliti akan memperoleh data yang lengkap baik secara lisan maupun tertulis. Teknik pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam mencapai tujuan sebuah penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan empat teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data dengan melibatkan hubungan interaksi sosial antara peneliti dan informan dalam suatu latar penelitian (pengamatan objek penelitian di lapangan). Pengamatan dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat semua peristiwa. Cara ini bertujuan untuk mengetahui kebenaran atau fakta yang ada di lapangan (Moleong, 2016:125-126). Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan dan pencatatan mengenai analisis biaya mutu dalam pengendalian produk cacat pada perusahaan Mug Kreasi Tangan.

2. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Pawito (2017:132) menyebutkan wawancara merupakan alat pengumpulan data yang sangat penting dalam penelitian komunikasi kualitatif yang melibatkan manusia sebagai subjek sehubungan dengan realisas atau gejala yang dipilih untuk diteliti. Ia melanjutkan, pedoman wawancara biasanya tidak berisi pertanyaan-pertanyaan yang mendetail, tetapi sekedar garis besar tentang data atau informasi apa yang ingin didapatkan dari informan yang nanti dapat dikembangkan dengan memerhatikan perkembangan, konteks, dan situasi wawancara.

Dalam penelitian ini, wawancara mendalam digunakan untuk mencari informasi sedalam-dalamnya dari para informan (terkait siapa saja yang diwawancara,

terdapat pada pembahasan selanjutnya). Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti telah terstruktur secara sistematis guna mendapatkan hasil wawancara yang lebih spesifik. Peneliti juga memberikan kesempatan sebanyak mungkin bagi mereka untuk menjelaskan secara rinci apa yang diketahui dan merekam hasil wawancara tersebut agar tidak ada informasi yang terlewatkan. Wawancara dilakukan dengan cara tatap muka dengan para informan. Setelah melakukan wawancara, data akan disalin dalam bentuk transkrip yang sudah diedit, untuk memudahkan pemahaman saat membaca.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, melainkan sebagai data pendukung yang sangat dibutuhkan oleh peneliti (Sugiyono, 2017: 195). Teknik pengumpulan data melalui pengambilan gambar dan merekam kejadian saat proses wawancara berlangsung. Teknik ini dilakukan yang mana dapat dijadikan bukti dokumentasi sebagai pendukung dalam penyusunan penelitian.

1.6.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini dengan cara:

Mengidentifikasi biaya-biaya yang terjadi akibat aktivitas mutu yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.

1. Menghitung biaya mutu.
2. Melakukan analisis efektifitas biaya mutu. Biaya mutu dikatakan efektif apabila persentase kenaikan biaya pengendalian lebih kecil daripada persentase penurunan biaya kegagalan.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari enam bab yaitu sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metode penelitian

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum perusahaan yang dilakukan penelitian yaitu Perusahaan Mug Kreasi Tangan.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini ini berisi mengenai hasil dan pembahasan mengenai analisis biaya mutu dalam pengendalian produk cacat pada perusahaan Mug Kreasi Tangan

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang akan diberikan peneliti