

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perubahan lingkungan dunia usaha yang sangat cepat karena dorongan era globalisasi, perusahaan-perusahaan besar maupun kecil selalu berusaha meningkatkan upaya dalam pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini dilakukan mengingat semakin tajamnya persaingan antar perusahaan, baik dalam hal peningkatan kualitas maupun pelayanannya.

Kualitas sampai saat ini masih menjadi masalah yang sedikit terabaikan. Kurangnya kemampuan perusahaan-perusahaan untuk bersaing salah satunya terjadi karena rendahnya kualitas produk yang dihasilkan dan tingkat produktivitas yang mengakibatkan tingginya biaya produksi. Hal ini menyebabkan harga jual menjadi kurang kompetitif. Keluhan dari konsumen mengenai kualitas produk dan tingginya harga jual merupakan salah satu indikator bahwa perusahaan tidak memperhatikan kualitas produk dan produktivitas dengan baik. Para pelaku bisnis harus menyadari bahwa kualitas dan produktivitas dapat dijadikan sebagai senjata kompetitif karena hanya perusahaan yang mampu menghasilkan produk dan jasa yang memenuhi ekspektasi pelanggan yang mampu menjadikan pemain dalam persaingan di pasar.

Ketatnya persaingan ditandai dengan semakin beranekaragamnya jenis produk dan jasa yang ditawarkan di pasar sehingga konsumen cenderung memilih produk atau jasa yang sesuai atau mendekati apa yang diharapkan. Konsumen semakin menuntut tingkat kualitas yang baik dengan harga yang bersaing.

Perusahaan harus menghasilkan produk-produk berkualitas tinggi dengan biaya yang minimal. Intinya suatu perusahaan dalam menghasilkan suatu produk harus diarahkan pada *cost effectiveness* disertai pemenuhan desain yang sesuai dengan selera konsumen juga berkualitas tinggi.

Sejalan dengan semakin pentingnya peranan kualitas produk dalam persaingan, maka perusahaan harus memusatkan perhatiannya pada program peningkatan kualitas dan produktivitas, terutama aktivitas yang bersifat pencegahan. Tindakan pencegahan ini bertujuan untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan agar sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kualitas merupakan perbaikan secara berkesinambungan pada sebuah sistem yang stabil. Perbaikan secara kesinambungan ini dilakukan untuk mengurangi penyimpangan dan mendapatkan yang lebih baik untuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu *top executive* harus mengelola manajemen operasi untuk jangka panjang dan jangan mengorbankan kualitas untuk mendapatkan keuntungan jangka pendek (Sumayang, 2003: 267).

Manajemen sebaiknya tidak melakukan pengendalian kualitas dengan cara pengawasan dan koreksi tetapi dengan penekanan pada pencegahan. Hal ini dapat dicapai dengan cara melaksanakan pemahaman kualitas pada semua pekerja, meningkatkan supervisi, menggunakan pendekatan statistik dan menghilangkan pembatasan antara departemen dan membebankan setiap orang untuk bekerja bersama menciptakan produk yang berkualitas. Kualitas tidak dapat diperbaiki dengan bekerja lebih keras tetapi harus dengan metode yang tepat dalam rangka

mengenali penyebab penyimpangan, mengendalikan, dan mengurangi penyimpangan yang timbul.

Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono dan Diana, 1995: 3 - 4). Jadi suatu produk dikatakan berkualitas bila produk tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan tersebut akan memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan antara lain adalah menimbulkan loyalitas konsumen, peningkatan penjualan sehingga laba yang diperoleh perusahaan meningkat. Untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk, suatu perusahaan harus mengeluarkan biaya yang disebut biaya kualitas. Secara sederhana yang disebut biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin terjadi dalam usaha untuk merancang, menemukan, memperbaiki, dan mencegah ketidaksesuaian produk dengan persyaratan yang telah ditetapkan perusahaan maupun dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan perusahaan maupun terhadap ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan pelanggan atau konsumen.

Biaya kualitas berhubungan dengan dua aktivitas, yaitu aktivitas pengendalian (*control activities*) dan aktivitas kegagalan (*failure activities*). Aktivitas pengendalian adalah aktivitas yang dilakukan untuk mencegah dan mendeteksi adanya produk dengan kualitas yang jelek. Aktivitas kegagalan terdiri atas aktivitas internal dan eksternal. Biaya akibat aktivitas kegagalan disebut dengan biaya kegagalan. Oleh karena itu biaya kualitas dapat dibedakan menjadi empat jenis biaya, yaitu (Supriyono, 2002: 379-380):

1. Biaya Pencegahan (*Prevention cost*)

Biaya Pencegahan adalah biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan produk atau jasa yang diproduksi.

2. Biaya Penilaian (*Appraisal Cost*)

Biaya Penilaian adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa sesuai dengan persyaratan-persyaratan kualitas. Tujuan utama penilaian adalah untuk mencegah pengiriman barang-barang yang tidak sesuai dengan persyaratan pada pelanggan.

3. Biaya Kegagalan Internal (*Internal Failure Cost*)

Biaya Kegagalan internal terjadi karena produk dan jasa tidak sesuai dengan persyaratan, terdeteksi sebelum barang atau jasa tersebut dikirim ke pihak luar (pelanggan). Biaya ini tidak ada jika tidak terjadi produk gagal.

4. Biaya Kegagalan Eksternal (*Eksternal Failure Cost*)

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi karena produk atau jasa gagal menyesuaikan persyaratan-persyaratan yang diketahui setelah produk tersebut dikirim ke pelanggan. Sebagaimana biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal tidak ada jika tidak terjadi kerusakan produk.

Perusahaan akan berusaha untuk mencapai tingkat dan biaya kualitas yang optimal. Biaya kualitas yang optimal adalah tingkat kualitas tertentu yang dicapai dengan biaya minimum. Kualitas yang optimal dapat diperoleh dengan pengendalian kualitas menyeluruh. Pengendalian kualitas yaitu suatu kegiatan untuk memadukan pengembangan kualitas, pemeliharaan kualitas, serta usaha-usaha untuk perbaikan kualitas dari berbagai kelompok dalam suatu organisasi yang memungkinkan produk dan jasa berada pada tingkat paling ekonomis yang memungkinkan kepuasan secara penuh.

Ada dua macam pandangan mengenai biaya kualitas optimal, yaitu (Supriyono, 2002: 382-386) :

1. Pandangan tradisional

Menurut pandangan tradisional, ada keseimbangan optimal antara biaya pencegahan, biaya penelitian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Jika biaya pencegahan dan biaya penilaian naik, maka biaya kegagalan akan turun. Pada saat penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pencegahan dan penilaian maka perusahaan harus secara terus menerus meningkatkan usaha-usahnya untuk mencegah atau mendeteksi ketidaksesuaian unit-unit produk yang dihasilkan dengan persyaratan-persyaratannya. Pada akhirnya titik keseimbangan optimal antara biaya pencegahan dan penilaian dengan biaya kegagalan akan tercapai. Tanpa adanya perubahan dalam teknologi, titik tersebut mencerminkan tingkat minimum biaya kualitas total. Standar kualitas yang dianggap tepat dalam pendekatan tradisional adalah tingkat kualitas yang dapat diterima (*Acceptable Quality Level, AQL*). *AQL* merupakan standart kualitas yang sederhana yang mentolelir kemungkinan terjadinya sejumlah tertentu produk rusak yang akan diproduksi dan dijual.

2. Pandangan Kelas Dunia

Menurut pandangan kelas dunia, standar kualitas yang dianggap tepat yaitu konsep kerusakan nol (*Zero Defect*). Kerusakan nol adalah standart kinerja yang mengharuskan produk dan jasa yang diproduksi dan dijual sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Sedangkan biaya kualitas optimal tercapai melalui tahap-tahap sebagai berikut :

- a. Perusahaan meningkatkan biaya pencegahan dan penilaian agar dapat mengurangi biaya kegagalan sehingga tercapai *trade-off*.
- b. Perusahaan dapat memotong kembali biaya pencegahan dan penilaian.

- c. Perusahaan dapat mengurangi biaya kualitas secara keseluruhan dan permanen.

CV. Bachtera Adijaya adalah salah satu perusahaan tekstil di daerah Jawa Barat, berlokasi di jalan Leuwi Gajah 245 Cimahi. Perusahaan ini berusaha dalam bidang *proccesing* kain, yaitu *dyeing*, *printing*, dan *finishing*, juga melakukan perdagangan umum atas dasar komisi serta melakukan usaha sebagai *supplier* ataupun agen dari perusahaan lain. Hasil produksi perusahaan berupa kain *gordyn*, *vitrage*, sprei, taplak meja, noren, *readymade*, *curtain*, jaket, dan *training suits*. Perusahaan ini mempunyai daerah pemasaran yang luas, selain memenuhi permintaan-permintaan dari pasar lokal, perusahaan juga memenuhi permintaan pasar manca negara, antara lain Asia, Eropa, Timur Tengah, dan Australia.

Melihat luasnya pemasaran produk CV. Bachtera Adijaya, maka perusahaan ini harus selalu berupaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Hal ini mengakibatkan pengukuran dan pengendalian biaya kualitas menjadi penting dalam meningkatkan kualitas produk dan operasi perusahaan.

Faktor-faktor yang umumnya menjadi penyebab kegagalan produk pada CV. Bachtera Adijaya adalah:

1. Kurangnya disiplin karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini bisa terjadi karena kurangnya pengawasan terhadap kerja karyawan. Karyawan melakukan pekerjaannya tidak secara maksimal karena yang melakukan pengawasan dalam hal ini adalah *supervisor* biasanya juga sibuk melakukan tugas kerja yang seharusnya dilakukan karyawan di bawahnya, sehingga proses pengawasan tidak berjalan dengan baik. Selain itu, tidak

adanya standar kinerja bagi karyawan dan umpan balik untuk menilai kinerjanya. Laporan kinerja yang tidak tepat waktu juga menyebabkan susahnya pihak manajemen mengevaluasi kinerja produksi.

2. Pewarnaan yang kurang sempurna karena kesalahan dalam pemakaian kimia dan zat pewarna. Tindakan perusahaan dalam penggunaan kimia dan zat pewarna kelas dua juga sangat berpengaruh terhadap kegagalan produk. Kimia dan zat pewarna yang tidak cocok membuat banyak terjadi penyimpangan kualitas dan retur. Selain itu, kimia dan zat pewarna yang tidak cocok juga dapat menyebabkan *down time*. Butuh waktu banyak untuk menyetel ulang mesin supaya sesuai dengan standar kimianya.
3. Pengecekan kualitas keluaran secara manual. Pengecekan dilakukan secara kasat mata dan dengan pengambilan sampel. Proses pengecekan ini membutuhkan waktu yang lama dan banyak keluaran yang tidak standar lolos dari pengecekan. Hal ini bisa menyebabkan timbulnya biaya kegagalan eksternal.
4. Sering terjadi kemacetan atau kerusakan pada mesin. Hal ini terjadi karena pemakaian *spare part* yang salah dan mesin tidak diservis tepat waktu. Perawatan mesin yang tidak sesuai jadwal ini sering terjadi karena produksi mengejar target pengiriman keluaran.
5. Kurangnya pengetahuan karyawan tentang kualitas.

Sejak tahun 2001, CV. Bachtera Adijaya sudah mulai menerapkan standar kualitas. Perusahaan melakukan perbaikan kualitas secara berkesinambungan dengan cara mengurangi kegagalan produk sekaligus menurunkan biaya kualitas

total. Tindakan perbaikan kualitas yang dilakukan CV. Bachtera Adijaya untuk mencegah terjadinya kegagalan produk yang dijelaskan di atas, antara lain :

1. Meningkatkan supervisi untuk mengontrol kualitas dan *maintenance*. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan, sehingga karyawan dapat bekerja secara maksimal. Setiap *supervisor* harus mengerti dan menjalankan tugasnya dengan benar. Dalam hal pengontrolan mesin, seorang teknisi harus mengecek mesin sebelum beroperasi dan memperbaiki segera mesin yang bermasalah.
2. Melakukan penyeleksian terhadap kualitas kimia dan zat pewarna yang dipakai. Dengan menggunakan kimia dan zat pewarna yang berkualitas maka akan mengurangi produk cacat dan pengerjaan ulang (*rework*). Dengan kurangnya pengerjaan ulang maka akan mengurangi pemakaian kimia dan zat pewarna sehingga biaya kimia dan zat pewarna dapat dikendalikan.
3. Memakai alat khusus dalam melakukan pengecekan keluaran. Alat ini dapat mendeteksi semua cacat produk sebelum keluaran dipasarkan, sehingga menekan biaya kegagalan eksternal.
4. Melakukan pemilihan *spare part* yang benar dan jadwal servis mesin dilakukan dengan benar. Pemakaian *spare part* yang berkualitas, selain mempunyai umur ekonomis yang lebih lama juga dapat membuat mesin lebih awet. Dengan menggunakan *spare part* yang baik maka mesin dapat menghasilkan keluaran sesuai dengan standar dan efisiensi mesin menjadi meningkat.

5. Mengadakan pelatihan-pelatihan khusus kepada karyawan sehingga karyawan mengerti benar tentang kualitas.

Tindakan perbaikan kualitas di atas menimbulkan peningkatan biaya pengendalian di dalam perusahaan. Peningkatan-peningkatan biaya pengendalian tersebut antara lain:

1. Biaya supervisi dan QC/QA.
2. Biaya pemilihan kimia dan zat pewarna.
3. Biaya pemilihan *spare part*.
4. Biaya pelatihan dan konsultan.
5. Biaya peralatan cek kualitas dan laboratorium.
6. Biaya pemeliharaan mesin (*maintenance*).

Pendekatan yang digunakan perusahaan dalam penerapan standar kualitas adalah pendekatan kerusakan nol. Intinya adalah:

1. Semula, perusahaan meningkatkan biaya pencegahan dan penilaian agar dapat mengurangi biaya kegagalannya sehingga tercapai *trade-off*.
2. Pada langkah selanjutnya, perusahaan dapat memotong kembali biaya pencegahan dan penilaian.
3. Pada akhirnya, perusahaan dapat mengurangi biaya semua kelompok biaya kualitas secara permanen.

Sebagai contoh, perusahaan memutuskan untuk meningkatkan kualitas kimia dan zat pewarna dengan cara pemilihan *supplier*. Tujuan keputusan ini adalah untuk mengidentifikasi *supplier* yang diharapkan memenuhi standar kualitas kimia dan zat warna yang dibutuhkan perusahaan. Seiring dengan

penerapan program ini, terjadi peningkatan biaya dalam perusahaan, misalnya untuk menelaah *supplier*, melakukan uji laboratorium, komunikasi dengan *supplier*, negosiasi-negosiasi kontrak, dan sebagainya. Saat kimia dan zat pewarna sudah sesuai standar maka akan terjadi pengurangan biaya.

Salah satu dampak adanya peningkatan kualitas adalah peningkatan produktivitas perusahaan. Produktivitas berhubungan dengan produksi keluaran secara efisien dan terutama ditujukan kepada hubungan antara keluaran dengan masukan yang digunakan untuk menghasilkan keluaran tersebut (Mulyadi, 1993: 466). Masukan (*input*) yang dominan mempengaruhi perhitungan produktivitas adalah bahan baku dan jam kerja mesin. Selain itu ada beberapa masukan lain yang juga mendukung peningkatan produktivitas perusahaan, antara lain jam kerja langsung, penggunaan energi solar, dan penggunaan energi listrik. Sebagian besar peningkatan kualitas dapat mengurangi jumlah masukan dan meningkatkan jumlah keluaran maka sebagian besar peningkatan mutu dapat meningkatkan produktivitas. Melalui produktivitas, suatu perusahaan mempunyai sasaran yaitu mengembangkan usahanya, dan sasaran pemerintah melalui produktivitas adalah untuk mencapai tingkat kemakmuran nasional yang lebih tinggi.

Produktivitas juga dapat dilakukan pengukuran. Pengukuran produktivitas merupakan suatu alat manajemen yang penting di semua tingkatan ekonomi. Pengukuran produktivitas berhubungan dengan pengukuran perubahan produktivitas sehingga usaha-usaha untuk meningkatkan produktivitas dapat dievaluasi (Hansen dan Mowen, 2000: 449). Pada tingkat perusahaan, pengukuran

produktivitas terutama digunakan sebagai sarana manajemen untuk menganalisa dan mendorong efisiensi produksi.

Produktivitas merupakan ukuran bagaimana baiknya suatu sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Secara umum produktivitas dapat dinyatakan sebagai rasio antara keluaran terhadap masukan, atau rasio hasil yang diperoleh terhadap sumber daya yang dipakai.

$$\text{Produktivitas} = \frac{\text{Keluaran}}{\text{Masukan}} = \frac{\text{Hasil yang diperoleh}}{\text{Sumber daya yang digunakan}}$$

Jika dalam rasio itu masukan yang dipakai untuk menghasilkan keluaran dihitung seluruhnya maka disebut produktivitas total (*Total Factor Productivity, TFP*). Namun, jika yang dihitung sebagai masukan hanya komposisi tertentu saja maka disebut produktivitas parsial (*Partial Productivity*).

$$\text{Produktivitas Total} = \frac{\text{Keluaran}}{\text{(tenaga kerja + mesin + material, dsb)}}$$

Produktivitas Parsial (misalnya tenaga kerja)

$$= \frac{\text{Keluaran}}{\text{Biaya tenaga kerja}}$$

Atau

$$= \frac{\text{Keluaran}}{\text{Jam kerja per orang}}$$

Produktivitas total digunakan untuk mengukur perubahan efisiensi dari kegiatan operasi. Untuk mengukur perubahan produktivitas total dalam suatu periode waktu, semua faktor yang berkaitan dengan kuantitas keluaran dan masukan yang

digunakan selama periode tadi diperhitungkan. Faktor-faktor itu meliputi manusia, mesin, modal, material, dan energi (Herjanto, 2003: 11-12).

Apabila produktivitas merupakan ukuran rasio 'output' terhadap 'input', maka peningkatan produktivitas dapat dilakukan dengan lima cara sebagai berikut (Hardjosoedarmo, 2004 : 137) :

$$P = \frac{\text{Keluaran}}{\text{Masukan}}$$

$\uparrow = \begin{matrix} \rightarrow & \uparrow & \downarrow & \uparrow & \uparrow\uparrow \\ \downarrow & \downarrow & \downarrow\downarrow & \rightarrow & \uparrow \\ 1 & 2 & 3 & 4 & 5 \end{matrix}$

Cara pertama berarti O tetap, I diturunkan.

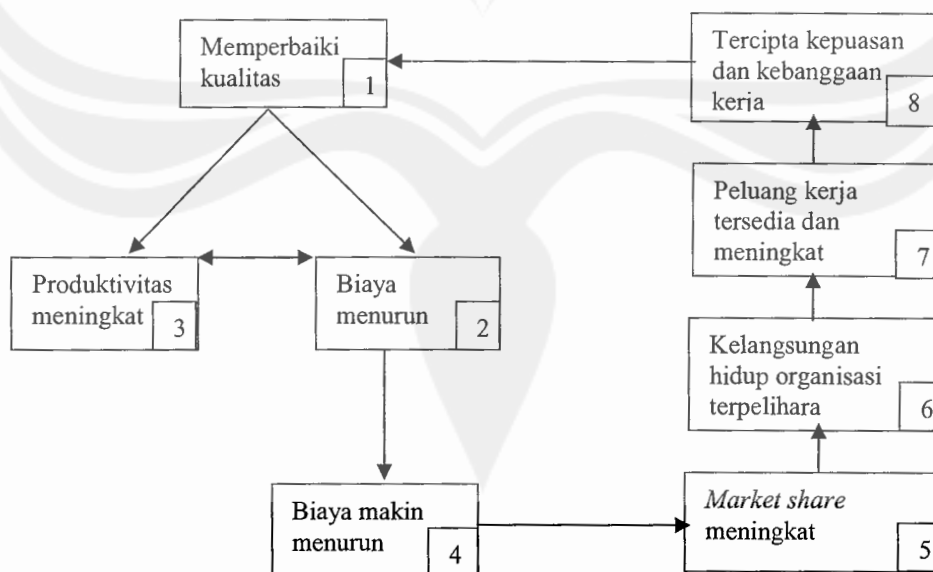
Cara kedua O ditingkatkan, I diturunkan.

Cara ketiga O diturunkan, I lebih banyak diturunkan.

Cara keempat O ditingkatkan, I tetap.

Cara kelima O banyak ditingkatkan dan I juga ditingkatkan.

Hubungan pengendalian kualitas dengan produktivitas dapat digambarkan seperti bagan di bawah ini (Hardjosoedarmo, 2004 : 89) :



Gambar I.1

Melihat adanya pengendalian kualitas secara terus menerus yang dilakukan oleh CV. Bachtera Adijaya sejak tahun 2001, penulis merasa tertarik untuk meneliti pengaruh biaya kualitas CV. Bachtera Adijaya terhadap produktivitas perusahaan. Dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Analisis Biaya Kualitas terhadap Peningkatan Produktivitas dalam Departemen Produksi CV. Bachtera Adijaya.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam skripsi ini adalah:

“Apakah ada hubungan antara biaya kualitas dengan peningkatan produktivitas pada CV. Bachtera Adijaya?”

1.3. Batasan Masalah

1. Data yang digunakan adalah data produksi tahun 1999 sampai dengan 2005.
2. Yang dimaksud biaya kualitas adalah total biaya kualitas, yaitu jumlah dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal.
3. Keluaran / *output* yang diteliti adalah spreng, karena spreng adalah keluaran yang dominan dari CV. Bachtera Adijaya yaitu sekitar 60 % dari jumlah keluaran.

4. Yang dimaksud dengan keluaran / *output* adalah kain spreng yang sesuai dengan standar kualitas perusahaan.
5. Perhitungan produktivitas menggunakan metode profit linked (produktivitas berkait laba). Variabel produksi yang digunakan adalah Bahan Baku, Jam Kerja Mesin, Jam Kerja Langsung, Solar, dan Listrik.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara biaya kualitas dengan produktivitas pada CV. Bachtera Adijaya.

Adapun penelitian ini diharapkan akan dapat bermanfaat bagi:

- a. Penulis
 - Untuk menambah pengetahuan mengenai pengendalian biaya kualitas dan pengaruhnya dengan produktivitas.
 - Untuk mengambil keputusan sejauh mana penerapan teori yang dapat penulis laksanakan, didasarkan pada disiplin ilmu yang telah penulis peroleh selama kuliah.
- b. Perusahaan
 - Untuk memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi pihak perusahaan, yaitu dengan memperoleh informasi mengenai pengendalian biaya kualitas yang dilaksanakan perusahaan
 - Untuk mengetahui sejauh mana hubungan biaya kualitas dengan produktivitas, serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dan perbaikan di masa yang akan datang.

c. Pihak Umum

- Merupakan bacaan yang dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi para mahasiswa ataupun pihak lain.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang diambil adalah departemen produksi CV. Bachtera Adijaya, yang berlokasi di jalan Leuwi Gajah 245 Cimahi, Jawa Barat.

1.5.2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian Lapangan, dengan melakukan kegiatan sebagai berikut :

- Mengadakan survei pendahuluan yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian.
- Mengadakan wawancara, yakni tehnik pengumpulan data dengan jalan mengadakan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan data dan keterangan langsung di CV. Bachtera Adijaya.

Studi lapangan ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan pengendalian kualitas perusahaan pada tahun 2001 sampai dengan 2005.

1.6. Analisis Data

Langkah-langkah analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Mengevaluasi klasifikasi elemen biaya kualitas perusahaan.
- Mengukur penurunan biaya pengendalian dan biaya kegagalan.

- Mengukur persentase peningkatan keluaran/*output* dan penurunan produk cacat/*output grade c* tahun 2001 – 2005.
- Menghitung rasio dasar variabel *Output* yang nantinya akan digunakan untuk menghitung produktivitas bahan baku, jam kerja mesin, jam kerja langsung, penggunaan solar, penggunaan listrik, dan nilai peningkatan masing-masing produktivitas.
- Membandingkan biaya kualitas pertahunnya dengan nilai peningkatan produktivitas.

1.7.Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab I penulis akan membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab II penulis akan membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian, yakni mengenai definisi dan kategori kualitas, karakteristik kualitas, faktor-faktor dasar yang mempengaruhi kualitas, definisi dan klasifikasi biaya kualitas, distribusi optimal biaya kualitas, informasi biaya kualitas, pengendalian biaya kualitas, pemilihan standar kualitas, definisi produktivitas, pengukuran produktivitas, serta hubungan antara kualitas dengan produktivitas

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab III penulis akan membahas mengenai sejarah berdirinya perusahaan, jenis kegiatan, struktur organisai, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan perusahaan.

BAB IV: ANALISIS DATA

Pada bab IV penulis akan membahas mengenai klasifikasi elemen biaya kualitas perusahaan, penghitungan biaya pengendalian dan kegagalan, penghitungan persentase peningkatan *output* dan persentase penurunan produk cacat, penghitungan rasio dasar variabel *Output* yang nantinya akan digunakan untuk menghitung produktivitas bahan baku, jam kerja mesin, jam kerja langsung, penggunaan solar, penggunaan listrik, dan nilai peningkatan masing-masing produktivitas, serta membandingkan dan menganalisis hubungan antara biaya kualitas dengan produktivitas

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis akan menyimpulkan dan memberikan saran terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.