

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini, kualitas telah menjadi kekuatan penting dalam keberhasilan organisasi. Hal ini disebabkan oleh tingginya tuntutan akan produk atau jasa yang berkualitas oleh konsumen yang kian selektif dalam menentukan produk atau jasa yang akan dikonsumsi. Konsumen masa kini lebih menitikberatkan kualitas daripada harga. Pola pikir konsumen yang demikian menimbulkan suatu pemikiran akan pentingnya kualitas sehingga manajemen kualitas perusahaan menjadi sesuatu yang vital dalam suatu organisasi. Organisasi yang memiliki manajemen kualitas yang baik akan memiliki daya saing yang tinggi sehingga dapat bertahan.

Menurut Feigenbaum (1989:7) kualitas adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan. Menurut Juran (1995), secara umum kualitas berarti keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan bebas dari defisiensi. Keistimewaan produk yang makin tinggi dapat diartikan sebagai kualitas yang makin tinggi sehingga memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat menjual produk, memenangkan persaingan, meningkatkan pangsa pasar, memperoleh pemasukan dari penjualan, dan menjamin harga. Namun demikian, peningkatan

kualitas dalam bentuk keistimewaan produk akan disertai dengan peningkatan biaya.

Apabila keistimewaan produk yang semakin tinggi akan diikuti oleh peningkatan biaya, maka bebas dari defisiensi justru akan berdampak pada penurunan biaya. Hal ini disebabkan karena bebas dari defisiensi memungkinkan perusahaan untuk mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pengerjaan ulang dan pemborosan, mengurangi kegagalan lapangan dan tuntutan jaminan, mengurangi kekecewaan pelanggan, mengurangi keharusan memeriksa dan menguji, mempersingkat waktu guna melempar produk ke pasar, meningkatkan hasil atau kapasitas, dan meningkatkan kinerja pengiriman.

Pada hakekatnya kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan pengelolaan organisasi, sehingga efektivitas pengendalian mutu telah menjadi syarat penting dalam keberhasilan organisasi. Menurut Standar Industri Jepang, kendali mutu adalah suatu sistem tentang metode produksi yang secara ekonomis memproduksi barang-barang atau jasa-jasa yang berkualitas yang memenuhi kebutuhan konsumen. Melaksanakan kendali kualitas adalah mengembangkan, mendesain, memproduksi dan memberikan jasa produk berkualitas yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan bagi konsumen (Ishikawa, 1992:50). Dengan kendali kualitas yang baik maka selain akan didapatkan kualitas yang baik dengan efisien dan efektif tetapi juga akan mengurangi pemborosan sumber daya.

Dealer Kawasaki “Prakasa Motor” merupakan perusahaan yang terletak di Wonosobo dan bergerak di bidang penjualan dan *service* motor merk Kawasaki. Dalam kaitannya dengan kualitas khususnya pada *service department*, perusahaan telah melakukan berbagai aktivitas kualitas seperti pengadaan peralatan yang cukup modern dan *training* bagi para karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah menyadari akan pentingnya kualitas bagi kemajuan organisasi. Namun demikian, usaha pengendalian kualitas masih belum menunjukkan hasil yang menggemblirakan. Hal ini terlihat dalam pelayanan *service* yang masih relatif lama. Selama ini hal tersebut memang tidak menjadi masalah mengingat bahwa jumlah kendaraan yang ditangani masih relatif sedikit. Namun kebutuhan akan pengendalian kualitas semakin meningkat semenjak terjadi perubahan kebijakan manajemen pada tahun 2004.

Perubahan kebijakan manajemen ini disebabkan oleh pengalihan Dealer Kawasaki Magelang yang merupakan induk dari Dealer Kawasaki “Prakasa Motor” pada Dealer Kawasaki Yogyakarta. Perubahan kebijakan ini berupa diterapkannya target penjualan kendaraan. Dengan adanya target penjualan yang tinggi maka secara otomatis angka *service* juga meningkat. Peningkatan angka *service* akan diikuti oleh peningkatan kebutuhan akan pengendalian yang akan berdampak pada biaya. Selama ini perusahaan masih belum memiliki laporan biaya kualitas yang mengklasifikasikan aktivitas-aktivitas kualitas dalam empat elemen biaya kualitas. Laporan biaya kualitas ini berguna untuk memantau efektivitas biaya kualitas supaya dapat melihat kecenderungan biaya

kualitas baik secara total maupun secara individu dan tujuan akhirnya adalah kepuasan pelanggan pada tingkat biaya yang minimum.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

“ Apakah pengendalian biaya kualitas pada *Service Department Dealer* Kawasaki “Prakasa Motor” telah efektif?

## **I.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini meliputi :

1. Data yang digunakan adalah data bulanan pada bulan Januari 2004 sampai Desember 2005.
2. Data biaya kualitas yang digunakan hanya data biaya kualitas yang sifatnya dapat dilihat (*observable quality cost*) yaitu data biaya kualitas yang terdapat pada catatan akuntansi perusahaan. Sementara biaya kualitas yang sifatnya tersembunyi (*hidden quality cost*) tidak diukur karena kesulitan dalam pengukurannya.
3. Pendekatan pengendalian efektif yang digunakan adalah pendekatan tradisional. Pengendalian dikatakan efektif apabila penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pengendalian.

#### **I.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah memantau perkembangan komposisi biaya kualitas perusahaan dalam usaha mencapai tingkat kualitas yang optimal sekaligus menilai efektivitas pengendalian kualitas perusahaan.

#### **I.5. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam melakukan pengendalian kualitasnya.

##### **2. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan bagi penulis mengenai bagaimana penerapan teori akuntansi manajemen khususnya mengenai biaya kualitas pada prakteknya di perusahaan.

#### **I.6. Metode Penelitian**

##### **1. Objek dan Lokasi Penelitian**

Objek penelitian dilakukan pada Dealer Kawasaki "Prakasa Motor" khususnya pada *service department* yang terletak di Jalan Bhayangkara no 7 Wonosobo, Jawa Tengah.

##### **2. Data yang digunakan**

Data yang akan digunakan adalah data biaya kualitas bulanan selama bulan Januari 2004 sampai bulan Desember 2005 yang berasal dari catatan

perusahaan, dokumen-dokumen *service* dan dokumen-dokumen persediaan *sparepart*.

### 3. Metode Pengumpulan Data

#### a. Teknik komunikasi dengan wawancara

Melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dalam perusahaan seperti bagian *service* dan bagian administrasi.

#### b. Teknik pengamatan langsung

Pengamatan dilakukan langsung pada perusahaan dan mencatat segala sesuatu yang diperlukan.

### 4. Metode Analisis Data

#### a. Identifikasi aktivitas-aktivitas kualitas yang telah dilakukan perusahaan beserta biayanya.

#### b. Klasifikasi aktivitas-aktivitas kualitas ke dalam empat elemen biaya kualitas.

#### c. Membuat laporan biaya kualitas berdasarkan prosentase biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal terhadap total biaya kualitas dan prosentase total biaya kualitas terhadap pendapatan jasa.

#### d. Menilai efektivitas biaya kualitas dengan membandingkan peningkatan ataupun penurunan biaya pengendalian dengan peningkatan atau penurunan biaya pencegahan.

## **I.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan untuk “Analisis Efektivitas Biaya Kualitas pada *Service Department Dealer Kawasaki “Prakasa Motor”*” terdiri dari lima bab yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS**

Bagian ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan kualitas meliputi definisi kualitas, jenis kualitas, dimensi kualitas, unsur-unsur kualitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas. Sedangkan teori yang berhubungan dengan biaya kualitas meliputi definisi biaya kualitas, informasi biaya kualitas, pengendalian biaya kualitas, laporan biaya kualitas, distribusi biaya kualitas dan konsep biaya kualitas yang efektif.

### **BAB III: GAMBARAN UMUM DEALER KAWASAKI “PRAKASA MOTOR”**

Bagian ini menjelaskan tentang profil perusahaan, produk dan jasa, struktur organisasi, serta aktivitas pengendalian kualitas perusahaan.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Bagian ini membahas mengenai analisis data yang dilakukan serta penjabaran dari hasil analisis tersebut

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian ini berisi kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan beserta saran-saran.

