

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Sekarang ini semakin banyak perusahaan yang berdiri dan berkembang. Hal ini menyebabkan persaingan semakin ketat dan kompetitif. Kondisi seperti ini memberikan kesempatan bagi konsumen untuk dapat memilih barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen. Untuk dapat terus bertahan, maka perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan permintaan pasar sehingga mampu diserap oleh pasar dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang. Tetapi dalam menghasilkan produknya, perusahaan tidak boleh mengabaikan tujuan utama dari perusahaan tersebut yaitu untuk memperoleh laba.

Agar produk dapat diserap oleh pasar dalam jangka panjang sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan konsumen. Salah satu faktor yang menentukan dan mempengaruhi pilihan dan keinginan konsumen untuk membeli suatu produk adalah mutu produk. Oleh karena itu perusahaan harus menghasilkan produk yang memiliki mutu yang sesuai dengan harapan konsumen atau bahkan lebih dari harapan konsumen. Dengan kata lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan yaitu laba yang sesuai maka perusahaan harus mampu memproduksi barang bermutu, namun dengan harga yang layak serta kompetitif.

Menurut kamus, kualitas adalah tingkat keunggulan atau *degree or grade of excellence*. Dengan kata lain kualitas adalah alat pengukur relatif tingkat kebaikan.

Menurut definisi operasional, mutu adalah kemampuan suatu produk untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen¹. Menurut Juran, mutu adalah kecocokan untuk digunakan, definisi ini memiliki dua aspek utama, yaitu:²

1. Ciri-ciri produk yang memenuhi permintaan pelanggan.
2. Bebas dari kekurangan.

Harapan konsumen dapat digambarkan melalui atribut kualitas atau dimensi kualitas yaitu *performance*, *aesthetics*, *serviceability*, *features*, *reliability*, *durability*, *quality of conformance*, dan *fitness for use*. Jadi peningkatan kualitas dapat diartikan meningkatkan satu atau lebih dari delapan dimensi kualitas sambil mempertahankan performa dari dimensi yang tersisa. Dari delapan dimensi di atas yang paling ditekankan adalah *conformance*. Banyak ahli kualitas mendefinisikan *quality is conformance*. Secara eksplisit spesifikasi produk harus mempertimbangkan *reliability*, *durability*, *fitness for use*, dan *performance*. Tetapi secara implisit *quality of conformance* sudah memenuhi empat hal di atas. *Conformance* menjadi dasar untuk menentukan arti dari produk rusak (*defective*), sehingga produk rusak dapat diartikan produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi.³

Pada umumnya perusahaan sudah menetapkan terlebih dahulu standar mutu yang diperkirakan dapat mengungguli mutu produk pesaingnya. Untuk mencapai standar mutu tersebut perusahaan melakukan berbagai aktivitas untuk menjaga

¹ Don R. Hansen and Maryanne M. Mowen, *Management Accounting*, 5 th Ed (Ohio, South Western College-Publishing, Co, 1999), hal. 433.

² J.M Juran and Frank M. Gryna, *Juran's Quality Control Handbook*, (New York, Mc Graw Hill, 1988) hal.54.

³ Don R. Hansen and Maryanne M. Mowen, *op.cit*, hal. 433-434

kesesuaian produknya dengan standar. Akibat adanya aktivitas tersebut, maka dibutuhkan biaya. Biaya-biaya yang terjadi karena mutu produk rendah yang mungkin terjadi atau sudah terjadi disebut biaya mutu. Biaya mutu biasanya diklasifikasi menjadi empat komponen, yaitu:⁴

1. Biaya pencegahan (*prevention cost*).

Biaya pencegahan adalah biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan dalam usahanya untuk mencegah terjadinya produk rusak.

2. Biaya penilaian (*appraisal cost*).

Biaya penilaian adalah biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan sehubungan dengan aktivitas untuk mendeteksi atau menilai apakah produk sudah sesuai dengan persyaratan mutu yang telah ditetapkan.

3. Biaya kegagalan internal (*internal failure cost*).

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang dikeluarkan perusahaan karena adanya kerusakan produk yang terdeteksi sebelum produk dijual.

4. Biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*).

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan akibat adanya produk rusak yang sudah terlanjur dikirim kepada konsumen.

Mutu sangat penting bagi eksistensi perusahaan. Oleh karena itu masalah mutu merupakan suatu hal yang penting di dalam menentukan strategi bisnis yang akan dijalankan oleh perusahaan. Usaha untuk menjaga dan meningkatkan mutu produk berhubungan erat dengan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk

⁴ J. M Juran and Frank M. Gryna, *Juran's Quality Handbook*, (New York, Mc Graw Hill, 1988), hal. 55-56.

melaksanakan program pengendalian mutu tersebut. Dalam melakukan pengendalian terhadap biaya mutu diperlukan pemahaman mengenai perilaku biaya mutu. Tingkat biaya mutu optimal dapat dicapai apabila terdapat keseimbangan antara biaya pengendalian produk rusak (biaya pencegahan dan biaya penilaian) dengan biaya kegagalan. Jika biaya pengendalian naik, maka biaya kegagalan turun. Selama penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pengendalian, terjadi penghematan biaya (*cost saving*) sebesar selisih kenaikan biaya pengendalian dan penurunan biaya kegagalan. Pada titik tertentu, kenaikan biaya pengendalian dan penurunan biaya kegagalan menghasilkan selisih (*cost saving*) nol. Dalam keadaan ini biaya mutu dikatakan optimal.

Bagi perusahaan yang menganggap serius masalah yang berkaitan dengan mutu, maka kegiatan pengendalian biaya mutu menjadi sangat penting. Dengan adanya pengendalian biaya mutu yang baik memungkinkan perusahaan untuk menilai keberhasilan program pengendalian mutu. Pengendalian biaya mutu membantu manajemen untuk membandingkan dan mengevaluasi biaya mutu yang telah terjadi dengan rencana serta mengambil tindakan korektif terhadap perbedaan-perbedaan penting untuk peningkatan mutu.

Hotel Melia Purosani merupakan hotel berbintang lima di Yogyakarta. Hotel ini menyediakan fasilitas-fasilitas seperti kamar tidur, makanan dan minuman serta pelayanan-pelayanan penunjang lainnya. Penjualan makanan Hotel Melia Purosani cukup tinggi mengingat dalam Hotel Melia Purosani sendiri terdapat 3 restoran dan 2 bar yang melayani tamu dan umum. Dalam menghadapi persaingan yang ketat, Hotel

Melia Purosani mempertimbangkan mutu makanan yang dihasilkan. Selama ini perusahaan berusaha terus meningkatkan dan mempertahankan mutu makanan yang dihasilkan dengan tingkat kerusakan yang seminimum mungkin. Kegiatan mutu yang dijalankan oleh perusahaan mengakibatkan timbulnya biaya yang disebut biaya mutu. Total biaya yang terjadi di Hotel Melia Purosani memiliki hubungan dengan tingkat kerusakan yang terjadi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu, hubungan tersebut dapat digambarkan dalam kurva berbentuk parabola. Karena hal ini maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membuat karya tulis yang berjudul “Analisis Biaya Mutu Makanan Hotel Melia Purosani, Yogyakarta”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang ingin diangkat oleh penulis adalah: apakah total biaya mutu makanan Hotel Melia Purosani sudah optimal?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak terlalu luas, maka penulis membatasi masalah pada:

1. Data-data biaya yang akan dianalisis merupakan data bulanan selama 24 bulan yaitu mulai bulan Januari 1998 sampai dengan Desember 1999.
2. Biaya mutu dikatakan optimal apabila rata-rata persentase total biaya mutu dari penjualan yang terjadi sesuai dengan persentase total biaya mutu dari penjualan yang didapatkan dari perhitungan yang dilakukan.

3. Komponen biaya yang termasuk biaya mutu adalah komponen biaya yang dapat dilihat dalam laporan keuangan atau *observable quality cost*.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah total biaya mutu makanan di Hotel Melia Purosani Yogyakarta sudah optimal.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Memperdalam pengetahuan mengenai biaya mutu.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan pengendalian mutu makanan.

1.6 Metode Penelitian

1. Studi Pustaka

Penulis membaca berbagai literatur, yaitu buku-buku teks seperti Akuntansi Manajemen, Pengendalian Mutu Terpadu, dan Matematika, dan Statistika.

2. Studi Lapangan

Penulis mengumpulkan data secara langsung dengan wawancara dengan pihak perusahaan. Studi lapangan ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data-data yang diperlukan adalah:

1. Biaya pencegahan

Biaya pencegahan misalnya biaya pemeliharaan mesin atau alat-alat memasak, pelatihan karyawan dan *check up* karyawan dan pencarian pemasok.

2. Biaya penilaian

Biaya penilaian misalnya biaya inspeksi bahan dan biaya inspeksi produk

3. Biaya kegagalan internal

Biaya kegagalan internal yaitu biaya kerusakan karena makanan yang jadi tidak sesuai dengan persyaratan mutu, penyimpanan bahan-bahan makanan tertentu yang tercampur, dan karena adanya bahan baku yang rusak dalam proses pembuatan makanan.

4. Biaya kegagalan eksternal

Biaya yang timbul karena makanan sudah jadi dan sesuai dengan persyaratan mutu tapi dikembalikan karena tidak sesuai dengan yang dikehendaki tamu.

1.7 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Analisis klasifikasi biaya mutu perusahaan dengan cara membandingkan klasifikasi biaya mutu yang ada di perusahaan dengan klasifikasi menurut teori.
2. Analisis total biaya mutu optimal. Penentuan biaya mutu yang optimal sesuai dengan pandangan tradisional yaitu dengan adanya AQL (*Acceptable Quality*

Level). Biaya optimal berada pada titik tersebut. Biaya mutu optimal adalah biaya mutu yang minimum, dengan komposisi biaya pengendalian dan biaya kegagalan tertentu dimana penambahan terhadap biaya pengendalian selanjutnya hanya menyebabkan penurunan biaya kegagalan yang lebih kecil. Analisis total biaya mutu optimal dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Memperoleh laporan-laporan biaya mutu yang sudah dirinci per bulan dan laporan penjualan makanan yang dirinci per bulan dari tanggal 1 Januari 1998 sampai dengan 31 Desember 1999.
- b. Biaya laporan tersebut diperoleh data-data:
 - Biaya pengendalian per bulan (biaya pencegahan dan biaya penilaian)
 - Biaya kegagalan per bulan (biaya kegagalan internal dan eksternal)
 - Total biaya mutu per bulan
 - Penjualan per bulan
- c. Mengukur total biaya mutu berdasarkan persentase dari penjualan.
- d. Mengukur komponen biaya mutu yaitu biaya mutu pengendalian dan biaya kegagalan berdasarkan persentase dari total biaya total, agar dapat menentukan komposisi biaya pengendalian dan biaya kegagalan terhadap total biaya mutu yang optimal.
- e. Secara teoritikal kurva dari total biaya mutu menurut pandangan tradisional berbentuk parabola. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, kurva total biaya mutu Hotel Melia Purosani juga berbentuk

parabola. Oleh karena itu maka persamaan yang digunakan persamaan regresi kuadratik yaitu:

$$Y = a + bX + cX^2$$

Y = Persentase total biaya mutu dari penjualan

a = Konstanta

b dan c = Koefisien regresi X dan X^2

X = Persentase komponen biaya mutu dari total biaya mutu

f. Persamaan tersebut digunakan untuk menjelaskan hubungan antara:

Persentase biaya pengendalian dari total biaya mutu dengan persentase total biaya mutu dari penjualan.

$$Y = a + bX_1 + cX_1^2 \dots \dots \dots \text{Persamaan 1}$$

Persentase biaya kegagalan dari total biaya mutu dengan persentase total biaya mutu dari penjualan.

$$Y = a + bX_2 + cX_2^2 \dots \dots \dots \text{Persamaan 2}$$

X_1 = Persentase biaya pengendalian dari total biaya mutu

X_2 = Persentase biaya kegagalan dari total biaya mutu

g. Membuat tabel data yang akan diproses:

Bulan	B.P (Rp)	B.K (Rp)	T.B.M (Rp)	Sales (Rp)	%BP dari TBM (X_1)	% BK dari TBM (X_2)	% TBM dari Sales (Y)	X_1^2	X_2^2
Jan'98									
Feb'98									
Mar'98									
.									
Des'98									

BP = Biaya Pengendalian

TBM = Total Biaya Mutu

BK = Biaya Kegagalan

Sales = Penjualan

- h. Melakukan regresi untuk mencari persamaan tadi. Data yang dimasukkan ke dalam regresi adalah data-data pada tabel di atas yang diarsir. Regresi dilakukan untuk mencari konstanta (a) dan koefisien regresi (b dan c) untuk masing-masing persamaan. Regresi pertama dilakukan dengan memasukkan data-data Y, X_1 dan X_2^2 .
- i. Dari regresi di atas, maka diperoleh persamaan 1 dan 2. Untuk mencari nilai ekstrim dalam hal ini titik minimalnya maka persamaan perlu dicari turunannya (diferensiasi) yaitu $dY/dX = 0$, sehingga diperoleh titik terendah dari total biaya mutu.
- j. Nilai ekstrim tersebut merupakan tingkat total biaya mutu yang optimal dan komposisi biaya pengendalian dan biaya kegagalan terhadap total biaya mutu yang optimal. Setelah itu dibandingkan dengan rata-rata persentase total biaya mutu dari penjualan yang terjadi. Jika rata-rata persentase total biaya mutu dari penjualan yang sesungguhnya lebih besar, maka total biaya mutu yang terjadi belum optimal.

1.8 Sistematika Pembahasan

BAB I. PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, metode analisis data, dan sistematika pembahasan.

BAB II. BIAYA MUTU

Bab ini berisi landasan teori yang digunakan yaitu pengertian mutu, biaya mutu, pengertian dan pengelompokan biaya mutu, konsep biaya mutu yang optimal, jenis-jenis laporan biaya mutu, pengendalian biaya mutu, serta pengendalian mutu makanan yang efektif.

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi sejarah berdirinya perusahaan, lokasi dan bentuk perusahaan, fasilitas yang tersedia, struktur organisasi, personalia,, pemasaran, *food and beverage departement* , nilai dan filosofis perusahaan, *circulation flow of work* dan standar yang digunakan oleh perusahaan.

Bab IV. ANALISIS DATA

Bab ini berisi analisis klasifikasi biaya mutu, analisis biaya mutu yang optimal, dan analisis hubungan komponen biaya mutu terhadap total biaya mutu.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.