

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada perdagangan bebas seasia tenggara (AFTA: *Asean Free Trade Area*) akan memberi kesempatan bagi setiap warga negara asean untuk bebas berdagang di daerah asean. Dengan AFTA tersebut maka semakin banyak produk yang dipasarkan baik yang diproduksi dari dalam atau dari luar negeri. Hal ini akan memberi dampak keberuntungan bagi konsumen karena mempunyai kesempatan untuk memilih produk yang sesuai dengan harapan dan keinginannya.

Semakin banyak pilihan produk bagi konsumen mengharuskan perusahaan untuk memiliki suatu strategi keunggulan dalam bersaing agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dan dapat memperoleh laba yang diharapkan. Strategi yang dilakukan oleh perusahaan sebaiknya memfokuskan pada harapan dan kepuasan konsumen, supaya konsumen tertarik dan memilih produk yang diproduksi. Salah satu strategi keunggulan dalam bersaing dapat dilakukan dengan menciptakan produk yang lebih berkualitas dari pesaingnya. Sekarang ini, konsumen tidak hanya tertarik pada produk yang murah saja melainkan juga mempertimbangkan kualitas produk tersebut. Oleh karena itu perusahaan harus memberi perhatian yang besar pada kualitas produk

Beberapa defenisi kualitas dikemukakan sebagai berikut: Kualitas Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1993: 533) adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Menurut A.V.Feigenbaum (1994: 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 konsumen. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1999: 4) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Aktivitas yang berhubungan dengan kualitas adalah aktivitas yang dilakukan karena mungkin atau telah dihasilkan kualitas yang jelek atau cacat. Aktivitas yang dilakukan untuk mencegah atau mendeteksi kualitas produk jelek yang mungkin terjadi disebut aktivitas pengendalian. Sementara aktivitas yang dilakukan untuk merespon telah diproduksi kualitas produk yang jelek disebut aktivitas kegagalan. Namun apabila aktivitas merespon dilakukan sebelum produk cacat dikirim ke konsumen diklasifikasikan sebagai aktivitas kegagalan internal, dan jika aktivitas merespon dilakukan setelah pengiriman produk diklasifikasikan sebagai aktivitas kegagalan eksternal. Pengorbanan yang dilakukan untuk melakukan aktivitas kualitas disebut biaya kualitas. Umumnya biaya kualitas diklasifikasikan menjadi empat kategori (Supriyono, 379-380)

1. Biaya pencegahan

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

2. Biaya penilaian

Biaya penilaian adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa sesuai dengan persyaratan-persyaratan mutu. Tujuan utama

penilaian adalah untuk mencegah pengiriman barang-barang yang tidak sesuai dengan persyaratan pada pelanggan.

### 3. Biaya kegagalan internal

Biaya kegagalan internal terjadi karena produk dan jasa tidak sesuai 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

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

Biaya kualitas perlu dilaporkan agar dapat membantu manajemen didalam meningkatkan perencanaan, pengendalian serta pengambilan keputusan. Sebagai contoh, untuk menerapkan program seleksi pemasok dalam rangka meningkatkan kualitas masukan bahan, menejer memerlukan pengukuran terhadap biaya mutu yang dikeluarkan saat ini dalam setiap item maupun setiap kategori, tambahan biaya yang berhubungan dengan program tersebut, penghematan yang diproyesikan untuk setiap elemen maupun setiap kelompok biaya, dan memproyeksikan kapan penghematan biaya itu terjadi. Jika hasil analisis menunjukkan program tersebut unggul maka dapat diputuskan program itu dapat dimulai. (Supriyono,387-388).

Pelaporan biaya kualitas erat kaitannya dengan pengukuran biaya kualitas. Pengumpulan data dalam pengukuran biaya kualitas harus merefleksikan biaya

kualitas yang sebenarnya atau mencerminkan aktivitas penyebab terjadinya biaya. Pengukuran yang demikian akan lebih bermanfaat didalam pengambilan keputusan yang tepat. Langkah pertama yang paling sederhana untuk pelaporan biaya kualitas adalah dengan mengukur biaya kualitas aktual berjalan. Pencatatan secara rinci biaya kualitas aktual berdasarkan kategorinya memberikan dua manfaat penting. Pertama, catatan tersebut mengungkapkan pola biaya kualitas dalam setiap kategori, yang memungkinkan para manajer menilai dampak keuangannya. Kedua, catatan tersebut menunjukkan distribusi biaya kualitas menurut kategori, yang memungkinkan para manajer mengukur kepentingan relatif dari masing masing kategori ( Hansen and Mowen, 1994: 439).

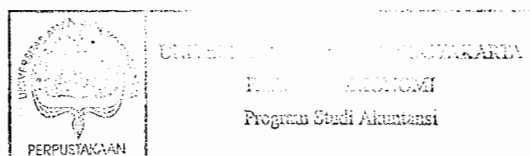
Perusahaan yang terus-menerus memperbaiki kualitas produk seharusnya memutuskan tingkat kualitas yang optimal, sebab dengan mengetahui biaya kualitas yang optimal perusahaan dapat mengukur jumlah relatif yang harus dikeluarkan untuk setiap kategori biaya kualitas agar menghasilkan kualitas standar yang sudah ditetapkan. Biaya kualitas optimal ini berarti perusahaan sudah memanfaatkan berbagai input yang tersedia secara efisien dan efektif dan produk rusak yang terjadi sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan perusahaan dan kemungkinan produk rusak yang terjadi relatif kecil atau bahkan nol persen dari keseluruhan produksi. Biaya kualitas optimal juga berarti biaya kualitas yang dikeluarkan seminimal mungkin untuk mencapai standar kualitas yang ditetapkan.

PT. Aqua Golden Mississippi Tbk adalah perusahaan yang memproduksi produk air mineral yang berada di kawasan industri Pulogadung, Jakarta. Perusahaan Aqua menyadari semakin banyak perusahaan yang memproduksi produk air mineral sehingga persaingan antar perusahaan yang sejenis semakin

ketat. Untuk memenangkan persaingan perusahaan berusaha untuk memproduksi produk air mineral dengan kualitas yang lebih baik dari pesaingnya. Oleh karena itu kualitas produk merupakan hal yang prioritas bagi perusahaan.

Untuk menghasilkan kualitas produk yang baik maka dibutuhkan aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan kualitas. Aktivitas-aktivitas kualitas akan menimbulkan biaya kualitas bagi perusahaan. Biaya kualitas yang terjadi belum ada pelaporan dalam empat klasifikasi. Untuk pengendalian biaya dilakukan dengan membuat anggaran kepada setiap departemen agar biaya dapat dikendalikan. Pengendalian biaya dilakukan dengan membandingkan biaya yang terjadi dengan biaya yang telah dianggarkan. Biaya kualitas yang terjadi belum diidentifikasi setiap elemen dan belum ada pelaporan mengenai biaya kualitas untuk memantau proporsi masing-masing elemen biaya kualitas. Sementara pelaporan dalam empat klasifikasi biaya kualitas penting untuk memantau proporsi masing-masing elemen biaya kualitas. Proporsi masing-masing elemen biaya kualitas perlu dikelola agar biaya kualitas yang dikeluarkan merupakan komposisi yang optimal sehingga standar kualitas yang ditetapkan tercapai. Dengan komposisi yang optimal, biaya kualitas yang dikeluarkan adalah biaya yang seminimal mungkin dengan mencapai standar kualitas yang ditetapkan.

Pelaporan biaya kualitas dapat dilaporkan dalam bentuk presentase penjualan. Manfaat pelaporan dalam bentuk presentase penjualan adalah agar diketahui jumlah biaya kualitas jika dibandingkan dengan penjualan untuk tujuan menentukan pengaruh biaya kualitas terhadap keuangan perusahaan dan pelaporan tersebut dapat digunakan untuk menilai apakah perusahaan masih memiliki peluang untuk meningkatkan laba dengan mengurangi biaya kualitas.



Perusahaan juga telah membuat standar kualitas yang ditetapkan dalam setiap proses air agar produk aqua lebih terjamin kualitasnya. Pada beberapa tahun ini perusahaan sudah mampu menghasilkan produk rusak yang terjadi maksimal 1% dari total produksi sehingga biaya kegagalan terus menurun. Namun perusahaan masih terus meningkatkan aktivitas pengendalian sehingga biaya pengendalian masih terus meningkat. Sementara berdasarkan konsep biaya kualitas optimal bahwa biaya pengendalian dan biaya kegagalan memiliki titik yang optimal yakni saat terjadi peningkatan biaya pengendalian seimbang dengan penurunan biaya kegagalan. Saat titik ini dicapai biaya kualitas yang dikeluarkan akan menghasilkan biaya yang paling kecil dengan kualitas produk yang baik. Untuk mengetahui perusahaan masih perlu menambah, mempertahankan, atau mengurangi aktivitas kualitas perlu dilakukan analisis biaya kualitas yang optimal. Biaya kualitas yang optimal merupakan kondisi yang paling menguntungkan karena menghasilkan biaya kualitas seminimal mungkin dengan mencapai standar kualitas yang ditetapkan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masalah yang diajukan penulis adalah :

1. Aktivitas-aktivitas apa saja yang dilakukan perusahaan yang berhubungan dengan kualitas produk ?
2. Bagaimanakah seharusnya pelaporan biaya kualitas di perusahaan Aqua?
3. Apakah biaya kualitas perusahaan Aqua selama ini sudah optimal?

### 1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dapat terfokus dan mencapai sasaran yang diinginkan maka peneliti membatasi masalah pada

1. Data biaya yang dianalisis adalah data perbulan pada tahun 2001 dan 2002
2. Data biaya kualitas yang digunakan hanya data biaya kualitas yang bersifat dapat dilihat (*observable quality cost*) artinya hanya data biaya kualitas yang tercatat dalam catatan akuntansi perusahaan. Sementara biaya kualitas yang bersifat tersembunyi (*hidden cost*) tidak diukur karena kesulitan dalam pengukurannya.
3. Pelaporan biaya kualitas menggunakan *quality cost report* karena dengan pelaporan ini manajemen dapat memantau proporsi masing-masing elemen biaya kualitas yang terjadi sehingga dapat ditentukan komposisi optimalnya dan pelaporan ini lebih mudah dipahami
4. Tingkat biaya kualitas optimal dianalisis dengan menggunakan pandangan tradisional yang menyatakan bahwa ada *trade off* antara biaya pengendalian dengan biaya kegagalan dan menyatakan bahwa titik optimal adalah tingkat kualitas yang dapat diterima (*acceptable quality level: AQL*)
5. Komposisi biaya kualitas yang optimal dicapai saat komposisi biaya kualitas menghasilkan total biaya kualitas yang paling rendah. Total biaya kualitas yang paling rendah tercapai saat terjadi peningkatan biaya pengendalian seimbang dengan penurunan biaya kegagalan.
6. Produk rusak yang dimaksud adalah produk yang tidak sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan setelah proses produksi. Misalnya masih ada butiran pasir, kemasan masih berlumut, tutup kurang rapat, volume air terlalu atau kurang penuh dari volume yang ditetapkan, saat pengisian air, kemasan tertekan mesin dan pecah, kemasan jatuh dll

#### 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

##### Tujuan Penelitian:

1. Untuk dapat menyajikan laporan biaya kualitas perusahaan tahun 2001 dan 2002 dengan menggunakan *quality cost report*.
2. Untuk mengetahui apakah biaya kualitas perusahaan tahun 2001 dan 2002 sudah optimal atau belum.

##### Manfaat Penelitian:

1. Bagi penulis  
Menerapkan teori-teori yang telah diperoleh dari proses belajar di bangku kuliah ke dalam praktek khususnya mengenai biaya kualitas.
2. Bagi perusahaan  
Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam merencanakan aktivitas-aktivitas kualitas perusahaan masih perlu ditambah, dipertahankan atau dikurangi agar menghasilkan biaya kualitas yang paling rendah dengan standar kualitas yang ditetapkan dan menyajikan laporan biaya kualitas berdasarkan empat klasifikasi biaya kualitas.

#### 1.5. Metode Penelitian

Agar penelitian yang akan dilaksanakan dapat mencapai tujuan sesuai dengan apa yang ditetapkan, maka perlu disusun tahap-tahap penelitian sebagai berikut:

##### 1.5.1 Objek penelitian

Penelitian dilakukan pada perusahaan PT Aqua Golden Mississippi Tbk yang berlokasi di pabrik Bekasi.



1.5.2 Metode Pengumpulan data dilakukan dengan Riset lapangan yakni dengan cara:

- Mengadakan wawancara langsung kepada:
  - (-) Bagian akuntansi untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan biaya kualitas perusahaan dan untuk memperoleh data-data akuntansi yang diperlukan dalam penelitian.
  - (-) Bagian produksi untuk mengetahui cara pengolahan air mineral aqua, aktivitas-aktivitas kualitas yang dilakukan dan penyebab terjadinya kegagalan produk.
- Melakukan observasi terhadap dokumen-dokumen yang berhubungan dengan biaya kualitas.

### 1.5.3 Data

Jenis data yang diperlukan untuk melakukan penulisan ini adalah:

1. Gambaran umum perusahaan
2. Data biaya pengendalian kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan dan biaya penilaian tahun 2001 dan 2002.
3. Data biaya kegagalan produk yang terdiri dari biaya kegagalan internal dan kegagalan eksternal tahun 2001 dan 2002
4. Data penjualan tahun 2001 dan 2002
5. Data total produksi dan jumlah produk rusak tahun 2001 dan 2002

## 1.6. Metode Analisis Data

1. Identifikasi aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan kualitas ke dalam empat golongan klasifikasi biaya kualitas.
2. Identifikasi sumber ekonomi yang dipergunakan setiap aktivitas.
3. Menyajikan laporan biaya kualitas dalam bentuk *quality cost report* per tahun dengan cara menentukan setiap elemen biaya kualitas dalam presentase penjualan.
4. Menghitung biaya kualitas perusahaan dengan mencari nilai rata-rata setiap komponen biaya kualitas.
5. Menentukan fungsi persamaan biaya pengendalian dan biaya kegagalan dengan menggunakan persamaan kuadrat regresi dengan

rumus:  $Y_i = ax^2 + bx + c$

keterangan:  $Y_1$  = biaya Pengendalian

$Y_2$  = Biaya kegagalan

$X$  = presentase kerusakan

$a$  dan  $b$  = Koefisien regresi  $x$  dan  $x^2$

$c$  = konstanta

6. Menentukan total biaya kualitas optimal dengan menjumlahkan fungsi persamaan biaya pengendalian dan fungsi biaya kegagalan dengan rumus  $Y = Y_1 + Y_2$ , kemudian mencari titik terendah dari persamaan regresi

kuadrat total biaya kualitas dengan rumus turunan  $\frac{dy}{dx} = 0$

keterangan:  $Y$  = total biaya kualitas

7. Membandingkan biaya kualitas perusahaan dengan biaya kualitas pada titik optimal.

## 1.7. Sistematika Pembahasan

Secara berurutan skripsi ini akan dibagi dan dibahas dalam lima bab, yaitu:

BAB I: Merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, metode analisis data, dan sistematika pembahasan.

BAB II: Bab ini berisi landasan teori yang digunakan yaitu pengertian kualitas, prespektif terhadap kualitas, karakteristik kualitas faktor-faktor mendasar yang mempengaruhi kualitas, biaya kualitas, pengukuran biaya kualitas, pelaporan biaya kualitas, biaya kualitas optimal, pengendalian biaya kualitas.

BAB III: Merupakan tinjauan umum perusahaan, disini akan dibahas mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, personalia proses produksi, personalia, pemasaran dan standar kualitas.

BAB IV: Merupakan bab analisa data, disini akan dibahas mengenai analisis data perusahaan dengan membuat laporan biaya kualitas dan menghitung total biaya kualitas yang optimal dengan menggunakan persamaan regresi.

BAB V: Merupakan bab penutup, berisi kesimpulan dan saran yang dapat diperoleh dari pembahasan pada bab sebelumnya.