

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Beberapa tahun terakhir ini terjadi perubahan yang sangat pesat didalam berbagai bidang kehidupan manusia. Salah satu bidangnya adalah ekonomi yang ditandai dengan adanya persaingan bisnis yang bersifat global tidak dapat dihindari oleh para pelaku bisnis. Dengan adanya persaingan, tentunya membawa dampak yang sangat besar bagi perusahaan yaitu mengikuti arus atau hilang dari persaingan. Hanya perusahaan yang mampu beradaptasi dengan lingkungan bisnis saat ini dapat terus bertahan bahkan berkembang dipasar.

Customer value menjadi paradigma baru yang harus diperhatikan perusahaan agar tetap *survive* di lingkungan bisnis saat ini. Sudah tidak jamanya lagi perusahaan hanya memetingkan laba saja tanpa memperhatikan kepuasan konsumen. Hal ini menuntut perusahaan untuk menempatkan konsumen diposisi teratas dengan memperhatikan apa yang paling diinginkan konsumen. Kualitas menjadi hal penting yang harus diperhatikan perusahaan untuk memuaskan konsumen. Suatu produk dapat dikatakan berkualitas tidak hanya produk dengan penampilan menarik tetapi juga harus memenuhi kriteria yang telah ditetapkan perusahaan. Tentu saja kriteria yang telah ditetapkan perusahaan tersebut berdasarkan keinginan konsumen sehingga dapat tercapailah *customer satisfaction*.

Kualitas dalam pengertian umum dapat didefinisikan sebagai derajat atau tingkat kesempurnaan. Dan jika dilihat dari pandangan beberapa ahli, kualitas dapat didefinisikan sebagai berikut: Menurut Philip B. Crosby (Monika K Ciptani, 1999:71), kualitas adalah conformance dan bukan kemewahan. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut mampu menimbulkan kepuasan konsumennya. Sehingga perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diinginkan konsumen. Joseph M. Juran (1986:4-5) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk digunakan (*fitness for use*) yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Sedangkan menurut Hansen dan Mowen (2004:441), secara operasional kualitas produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Harapan pelanggan itu dapat digambarkan dalam delapan dimensi kualitas sebagai berikut:

1. Kinerja (*Performance*)

Kinerja mengacu pada konsistensi dan seberapa baik fungsi-fungsi sebuah produk.

2. Estetika (*Aesthetics*)

Berhubungan dengan penampilan wujud produk.

3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*Serviceability*)

Berkaitan dengan tingkat kemudahan perawatan dan perbaikan produk.

4. Keunikan (*Features*)

Berkaitan dengan karakteristik produk yang berbeda dari produk-produk sejenis yang fungsinya sama.

5. Keandalan (*Reability*)

Berkaitan dengan probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsinya seperti yang dimaksudkan dalam jangka waktu tertentu.

6. Tahan Lama (*Durability*)

Berkaitan dengan jangka waktu produk tersebut dapat digunakan.

7. Tingkat Kesesuaian (*Quality of conformance*)

Berkaitan dengan ukuran sebuah produk sudah memenuhi spesifikasi atau tidak.

8. Pemanfaatan (*Finess for use*)

Berkaitan dengan kecocokan sebuah produk menjalankan fungsi-fungsinya sebagaimana yang diiklankan.

Dengan demikian perbaikan kualitas adalah perbaikan satu atau lebih dimensi- dimensi diatas.

→ Perusahaan tidak dengan mudah dapat menghasilkan produk yang berkualitas sehingga memerlukan aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan kualitas. Aktivitas-aktivitas tersebut meliputi perencanaan kualitas, pelatihan karyawan, pemeriksaan bahan baku, pemeriksaan produk jadi, pengerjaan ulang dan lain-lain. Dalam pelaksanaan aktivitas tersebut, tentunya memerlukan berbagai macam sumber daya seperti bahan baku, tenaga kerja, mesin yang tidak diperoleh secara gratis melainkan melalui pengorbanan. Karena itu, munculah istilah biaya kualitas sebagai bentuk pengorbanan yang harus dikeluarkan perusahaan untuk menjaga kualitas atau meningkatkan kualitas produk jadi yang dihasilkan perusahaan/ Jadi biaya kualitas merupakan biaya yang terjadi atau

mungkin terjadi karena kualitas yang buruk. Biaya kualitas berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan. (Supriyono, 2002:379)./

Biaya kualitas perlu dilaporkan untuk membantu manajemen sebagai alat bantu dalam perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan serta dapat digunakan untuk menentukan apakah biaya yang dikeluarkan untuk aktivitas kualitas sudah optimal dan dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Singkatnya pelaporan biaya kualitas dapat dijadikan sumber informasi bagi manajemen yang akurat untuk mengetahui kondisi perusahaan terutama yang berkaitan dengan aktivitas mempertahankan ataupun meningkatkan kualitas.

Pada dasarnya perusahaan berusaha untuk mencapai biaya kualitas yang optimal dan menetapkan jumlah relatif yang seharusnya dikeluarkan perusahaan untuk setiap kategori. Ada 2 pandangan mengenai biaya kualitas yaitu : pandangan tradisional yang mengacu pada pencapaian tingkat kualitas yang dapat diterima dan pandangan kontemporer yang dikenal sebagai pengendalian kualitas total. Keduanya menawarkan kepada perusahaan tentang bagaimana biaya kualitas itu dapat dikelola.

Menurut Juran (1986:5), total biaya kualitas akan mencapai titik minimum dimana terdapat dua asumsi yang terbentuk dari analisis ini yaitu biaya kegagalan mendekati nol dimana kerusakan semakin berkurang dan biaya pencegahan serta penilaian mendekati tidak terbatas dimana kerusakan berkurang ketingkat yang paling rendah. Jadi biaya kualitas optimal dapat tercapai saat komposisi biaya

kualitas menghasilkan total biaya kualitas paling rendah pada tingkat kerusakan maksimum yang masih dapat diterima oleh perusahaan.

PT. Perusahaan Perkebunan Perindustrian Perdagangan dan Konsultasi Pagilaran yang beralamat di Jl. Faridan M Noto 11 Yogyakarta memiliki perkebunan inti teh yang terletak di Kabupaten Batang, Jawa Tengah. Perusahaan ini adalah milik Yayasan Pembina Fakultas Pertanian UGM dengan produksi tanaman utamanya adalah teh hitam, tetapi ada lahan yang ditanami kopi, kakao, cengkeh dan kina pada tahun-tahun tertentu saja. Hasil teh terdiri dari berbagai jenis antara lain teh hitam dan teh hijau yang dipasarkan dipasaran lokal (25%) dan diekspor (75%) ke berbagai Negara seperti Kanada, USA, Jerman, Jepang, Rusia dan Timur Tengah.

Selama ini perusahaan sudah melakukan aktivitas yang berhubungan dengan kualitas guna menjaga citra perusahaan dimata pelanggannya. Perusahaan selalu berusaha menjaga kualitas teh yang diolah seperti memperhatikan kadar air, volume teh kering, kenampakan warna, rasa dan aroma teh yang diolah agar sesuai dengan Standard Nasional Indonesia dan dapat diekspor keluar negeri. Adanya aktivitas yang berhubungan dengan kualitas diharapkan dapat mendeteksi dan mengatasi terjadinya penyimpangan juga berusaha mengurangi tingkat kegagalan produk dan mengurangi biaya kegagalan internal maupun biaya kegagalan eksternal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, selama tahun 2007 tingkat kerusakan produk yang terjadi diperusahaan masih lebih besar dari yang diharapkan. Biasanya produk rusak atau produk yang tidak sesuai dengan standard

terjadi pada proses pengolahannya. Perusahaan sudah berusaha menekan jumlah produk rusak dengan mulai memperhatikan kualitas teh yang dihasilkan mulai dari penanaman sampai pengolahannya. Usaha yang telah dilakukan perusahaan adalah dengan meningkatkan aktivitas pengendalian terutama mulai dari pemeliharaan teh, pemeliharaan mesin pengolahan, inspeksi sampai pada pengiriman catu atau sampel teh ke pembeli sebelum produknya dikirim ke pembeli. Semua aktivitas pengendalian yang dilakukan perusahaan mengakibatkan biaya pengendalian terus meningkat tanpa ada *trade off* antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Padahal seharusnya ada *trade off* antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Ketika biaya pengendalian meningkat, seharusnya biaya kegagalan turun. Selama penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pengendalian, perusahaan harus terus meningkatkan usahanya untuk mencegah atau mendeteksi unit-unit yang tidak sesuai dengan standard. Pada akhirnya akan dicapai titik dimana ada *trade off* antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Titik ini mencerminkan tingkat minimum dari total biaya kualitas dan merupakan titik optimal dari biaya kualitas menurut pandangan tradisional.

Dari uraian diatas maka seharusnya perusahaan mengetahui biaya kualitas optimal yang dapat dikeluarkan perusahaan. Biaya kualitas optimal ini dapat membantu perusahaan untuk mengetahui apakah aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan kualitas, terutama biaya pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan selama ini sudah mendukung tujuan perusahaan.

Berdasarkan keadaan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Penentuan Biaya Kualitas Optimal pada PT Pagilaran”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan didalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Aktivitas apa saja yang telah dijalankan oleh perusahaan dan berkaitan dengan kualitas produk?
2. Bagaimana komposisi biaya kualitas pada setiap aktivitas biaya kualitas?
3. Apakah biaya kualitas pada PT. Pagilaran sudah optimal?

1.3 Batasan Masalah

Didalam penelitian ini penulis membatasi masalah untuk membentuk ruang lingkup yang diteliti sebagai berikut:

1. Data yang dianalisis adalah data tahun 2007
2. Biaya kualitas didefinisikan sebagai biaya penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan produk rusak dari pembibitan teh sampai konsumen.
3. Biaya kualitas perusahaan dikatakan optimal apabila jumlah total biaya kualitas paling rendah pada tingkat kerusakan masih dalam batas maksimum yang dapat diterima oleh perusahaan.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan sudah optimal atau belum dengan biaya yang paling rendah dan tingkat kerusakan maksimum yang masih dapat diterima perusahaan.

1.5 Metode Penelitian

1. Obyek Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Pagilaran yang beralamat di Jl. Faridan M Noto 11 Yogyakarta dan pabrik teh inti Pagilaran yang berada di Batang Jawa Tengah.

2. Data yang diperlukan

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Data biaya-biaya yang berhubungan dengan dengan aktivitas kualitas produk untuk tahun 2007.
- b. Data total produksi selama tahun 2007
- c. Data jumlah produk rusak selama tahun 2007

3. Metode pengumpulan data

a. Wawancara

Melakukan wawancara dengan beberapa bagian yang terkait langsung dengan penelitian ini, antara lain bagian akuntansi dan bagian produksi untuk mengumpulkan data primer.

b. Observasi

Mengadakan observasi langsung ke obyek penelitian untuk mendapatkan pengetahuan dan informasi mengenai aktivitas yang berhubungan dengan kualitas dan proses produksi.

c. Dokumentasi

Mengambil data-data yang dibutuhkan dari dokumen atau catatan perusahaan.

4. Analisis Data

Tahapan analisis data sebagai berikut:

- a) Identifikasi aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan kualitas yang selama ini telah dilakukan dan dicatat perusahaan kemudian diklasifikasikan kedalam empat elemen biaya kualitas.
- b) Mengidentifikasi dan menghitung sumber ekonomi yang digunakan disetiap aktivitas.
- c) Menyusun laporan biaya kualitas
- d) Menentukan fungsi persamaan total biaya kualitas, biaya pengendalian dan biaya kegagalan dengan menggunakan persamaan regresi $Y=ax^2+bx+c$
 x = persentase kerusakan produk
 $a=b$ = koefisien regresi x dan x^2 dan c = konstanta
 Y = biaya kualitas total
- e) Menentukan total biaya kualitas optimal dengan menjumlahkan biaya pengendalian dan biaya kegagalan. $Y= Y1 + Y2$
 Y = biaya pengendalian ($Y1$) dan biaya kegagalan ($Y2$)
- f) Mencari titik optimal dari persamaan regresi kuadrat total biaya kualitas dengan menggunakan rumus diferensial: $dX/dY = 0$.

- g) Membandingkan biaya kualitas yang ada diperusahaan dengan biaya kualitas pada titik optimal.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab pertama membahas pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab kedua akan dikemukakan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Landasan teori ini memuat konsep teoritis mengenai biaya kualitas, pembahasan pertama dimulai dengan membahas pengertian kualitas, dimensi kualitas, manajemen kualitas, pengertian dan klasifikasi biaya kualitas, informasi biaya kualitas, pemilihan standar kualitas, biaya kualitas optimal dan jenis-jenis laporan kinerja kualitas.

Bab ketiga membahas deskripsi obyek penelitian PT. Perusahaan Perkebunan Perindustrian Perdagangan dan Konsultasi Pagilaran.

Pembahasan ini dimulai dengan sejarah dan perkembangan perusahaan yang mencakup latar belakang perusahaan, tujuan dan peranan perusahaan, permodalan perusahaan, bidang usaha, lokasi perusahaan dan struktur organisasi perusahaan. Dilanjutkan dengan penjelasan mengenai personalia yang meliputi jumlah tenaga kerja, jam kerja, sistem penggajian dan seleksi karyawan. Kemudian akan dijelaskan juga mengenai pemasaran perusahaan dan produksinya yang meliputi produk yang dihasilkan, proses penyediaan bahan dasar sampai pengolahannya. Pada bagian terakhir akan dijelaskan mengenai sistem kendali

kualitas yang ada di perusahaan serta jumlah, karakteristik produk yang dihasilkan perusahaan dan produk rusak yang terjadi di perusahaan selama tahun 2007.

Bab empat berisi analisis data mengenai biaya kualitas optimal di perusahaan dengan melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

Pertama dimulai dengan mengidentifikasi aktivitas yang berkaitan dengan kualitas dan diklasifikasikan kedalam empat elemen biaya kualitas, kemudian membuat laporan biaya kualitas dan menghitung biaya kualitas optimal dengan menggunakan persamaan regresi.

Bab kelima berisi kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan pada bab terdahulu dan saran-saran untuk PT. Perusahaan Perkebunan Perindustrian Perdagangan dan Konsultasi Pagilaran.