# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis saat ini telah membawa para pelaku bisnis pada persaingan yang sangat ketat di segala bidang. Perusahaan dituntut untuk dapat ikut serta dalam persaingan. Salah satu usaha yang dilakukan perusahaan agar dapat bersaing adalah meningkatkan kualitas hasil produksinya. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan para pesaing. Dengan hasil produksi yang berkualitas, maka diharapkan para pelanggan atau konsumen akan tertarik dan membeli hasil produksi yang ditawarkan oleh perusahaan.

Produk yang mengarah pada kepuasan konsumen merupakan strategi perusahaan untuk lebih memfokuskan pada apa yang diinginkan konsumen sebagai kunci keberhasilan bersaing. Upaya yang dilakukan secara terus menerus oleh setiap orang dalam organisasi untuk memahami, memenuhi, dan melebihi harapan pelanggan. Hal ini yang mendasarkan pada era sekarang ini yang merupakan era konsumen, dimana posisi konsumen atau pelanggan menjadi semakin penting dan menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan yang mementingkan kualitas sebagai alat untuk bersaing akan mempunyai

keunggulan bersaing terhadap perusahaan lain dalam menguasai pasar, karena itu semua perusahaan harus mampu unggul dalam kualitasnya. Aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan kualitas akan menimbulkan terjadinya biaya. Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dalam satuan uang yang telah terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu (Machfoedz, 1996).

Setiap usaha agar dapat memenangkan kompetisi dari industri yang sejenis, pelaku bisnis memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produknya. Perhatian pada kualitas memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu dampak terhadap biaya-biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan. Dampak terhadap biaya produksi terjadi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konfirmasi yang tinggi terhadap standar-standar sehingga bebas dari tingkat kerusakan yang mungkin. Dampak terhadap peningkatan pendapatan terjadi melalui peningkatan penjualan atas produk yang berkualitas yang berharga tinggi (Gaspersz, 2002). Produk yang memiliki kualitas yang lebih tinggi dengan harga yang lebih kompetitif akan menjadi incaran konsumen, sehingga dengan demikian perusahaan yang memiliki produk berkualitas akan mudah mendapatkan keuntungan karena produknya terjual. Dengan kualitas yang tinggi organisasi atau perusahaan akan tumbuh dengan pasar yang berskala Nasional atau internasional.

Menurut penelitian terdahulu Natalia Br Marpaung (2016) Pengaruh Biaya Kualitas pada Produk Rusak PT. Indofood CBP sukses makmur tbk

pekan baru dengan hasil ada pengaruh secara simultan antara biaya kualitas (biaya pencegahan dan biaya penilaian) terhadap produk rusak, hasil perhitungan secara parsial menunjukkan bahwa komponen biaya kualitas memiliki pengaruh yang berbeda terhadap produk rusak. Hadijah, arfan & zarefar (2019) pengaruh biaya kualitas terhadap produk cacat pada PT. Riau andalan pulp and paper dengan hasil secara simultan biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal mempunyai pengaruh terhadap produk rusak. Biaya pencegahan berpengaruh signifikan terhadap produk cacat, yang berarti bahwa apabila biaya pencegahan naik maka akan mengurangi jumlah produk cacat. Biaya penilaian berpengaruh signifikan terhadap produk cacat, yang berarti bahwa jika biaya penilaian naik maka akan menaikkan jumlah produk cacat. (biaya penilaian dan biaya pencegahan terhadap produk rusak memiliki hasil yang berlainan). Biaya kegagalan internal berpengaruh signifikan terhadap produk, yang berarti bahwa biaya kegagalan internal naik maka akan menaikkan produk cacat. Biaya kegagalan eksternal tidak berpengaruh signifikan terhadap produk cacat dengan nilai berarti bahwa biaya kegagalan eksternal naik maka tidak akan mengurangi atau menaikkan produk cacat. sehingga berdasarkan penelitian sebelumnya penelitian ini akan dikaji lebih lanjut kebenaran yang ada sehingga apa yang menjadi hasil dalam penelitian ini dapat mempertegas persepsi dan memperkuat teori yang sudah ada.

Kualitas adalah derajat atau tingkat kesempurnaan dalam hal ini kualitas merupakan ukuran relative kesempurnaan. Dalam hal ini kualitas merupakan ukuran relatif dari kebaikan. Biaya yang dikeluarkan untuk menghasilkan produk dengan kualitas yang sesuai dengan spesifikasinya untuk memenuhi kepuasan konsumen disebut biaya kualitas. Secara operasional, produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Untuk mencapai produk yang berkualitas, perusahaan harus selalu melakukan pengawasan dan peningkatan terhadap kualitas produknya, sehingga akan diperoleh hasil akhir yang optimal. Kualitas yang meningkat akan mengurangi terjadinya produk rusak sehingga mengakibatkan biaya-biaya yang terus menurun dan pada akhirnya meningkatkan laba. Biaya yang dikeluarkan dalam kaitannya dengan usaha peningkatan kualitas produk disebut biaya kualitas. (Aryani & Krismiaji, 2011)

Istilah “Biaya Kualitas” memiliki arti berbeda untuk kasus yang berbeda. Beberapa kasus menganggap biaya dengan kualitas buruk sebagai tindakan menemukan dan memperbaiki bekerjaan yang salah. Yang lain memikirkan biaya untuk memahami bahwa biaya kualitas yang baik (Lores & Siregar, 2019). Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi karena kualitas produk yang dihasilkan rendah. Dengan demikian biaya kualitas berhubungan dengan kreasi, identifikasi, reparasi, dan pencegahan terjadinya produk yang tidak sempurna. Produk cacat merupakan produk yang tidak sesuai standar mutu yang telah ditetapkan (Marpaung, 2016).

Biaya kualitas dikelompokan menjadi 4 golongan yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Golongan biaya kualitas yang dikeluarkan untuk mencegah produk dari kerusakan adalah biaya pencegahan dan biaya penilaian, sedangkan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal tidak dikeluarkan untuk mencegah produk dari kerusakan karena biaya kegagalan dikeluarkan setelah produk itu jadi dan untuk memperbaharui produk rusak menjadi produk yang sesuai spesifikasi perusahaan (Aryani & Krismiaji, 2011).

Sebagai usaha untuk meminimalkan produk cacat, perusahaan mengeluarkan biaya pencegahan untuk mencegah kegagalan dalam produksi. Perusahaan harus fokus pada pencegahan terjadinya kecacatan dan melakukan secara benar sejak dari awal melaui perencaan yang matang. Semakin besar biaya pencegahan yang dialokasikan diikuti dengan menurunnya jumlah produk cacat. jika perusahaan menambah biaya pencegahan maka akan diikuti dengan menurunnya jumlah produk cacat.

Setiap komponen dan produk cacat harus diketahui sedini mungkin. Semakin sedikit masalah mutu maka semakin sedikit penilaian yang dibutuhkan karena produk dibuat dengan baik sejak awal. Biaya penilaian dapat mempengaruhi jumlah produk cacat. Setiap kenaikan biaya penilaian mengidentifikasi adanya penurunan pada jumlah produk cacat dan begitu pula sebaliknya setiap penurunan biaya penilaian mengidentifikasikan adanya kenaikan pada jumlah produk cacat.

Dengan menurunya produk cacat maka biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki produk yang cacat akan semakin menurun. Menurunnya produk cacat sebelum dikirim ke pelanggan akan berdampak pada jumlah unit produk yang cacat di pelanggan semakin menurun. Sehingga akan mengurangi tingkat retur atas produk cacat dari pelanggan dan tentu ini akan berdampak pada menurunnya biaya garansi atau jaminan yang merupakan komponen biaya eksternal. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pencegahan dan biaya penilaian berpengaruh terhadap produk cacat sedangkan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal dipengaruhi oleh unit produk cacat.

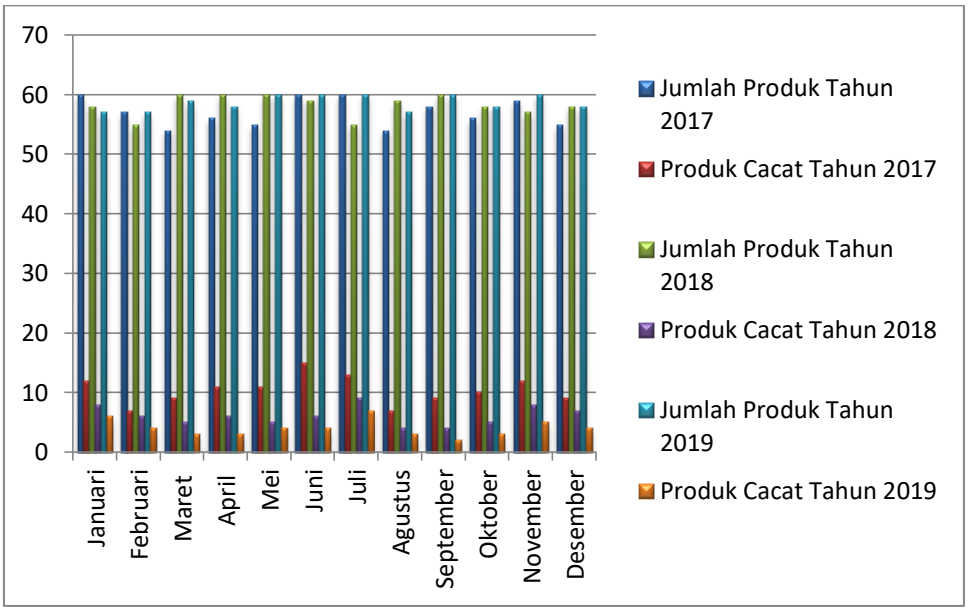
Program pengendalian kualitas selalu dibarengi dengan pengeluaran atas biaya kualitas yang pada akhirnya bertujuan untuk mengurangi tingkat kerusakan produk. Apabila ditemukan banyak produk yang tidak memenuhi standar kualitas maka semakin besar biaya yang akan dikeluarkan perusahaan. Hal ini akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan karena biaya kualitas yang dikeluarkan semakin besar. Karena itu biaya kualitas merupakan hal penting yang harus dipertimbangkan perusahaan dalam upaya mencegah dan menurunkan produk rusak yang lebih besar.

Mabel Barokah merupakan usaha dagang yang menghasilkan produk seperti, almari, meja dan lain sebagainya. Industri mabel mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan tersebut menyebabkan persaingan pasar yang ketat dan memerlukan upaya untuk memenangkan persaingan tersebut. Salah satu kunci untuk memenangkan persaingan

tersebut adalah perbaikan kualitas. Dengan demikian, perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari keberadaan bagian *quality control* yang bertugas melakukan pengawasan terhadap kualitas produk yang dihasilkan.

Proses produksinya, Mabel Barokah masih terdapat penyimpangan yaitu berupa produk cacat. Alternatif yang dapat digunakan perusahaan dalam mengendalikan jumlah produk rusak yaitu dengan mengeluarkan biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, kegagalan internal dan kegagalan eksternal. Menurut perusahaan ini, jenis produk dapat dikategorikan rusak berdasarkan jumlah unit yang rusak yaitu retak, beret, warna/venis.

Mebel Barokah telah mengeluarkan sejumlah biaya yang dipergunakan untuk peningkatan kualitas, tetapi kenyataanya masih terdapat produk yang kualitasnya buruk atau produk cacat. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya jumlah produk rusak yang telah terjadi di Mabel Barokah. Data mengenai jumlah produk yang telah dihasilkan, jumlah produk rusak yang telah terjadi setiap bulannya pada tahun 2017-2019 tampak sebagai berikut:




**Gambar 1. 1 Jumlah Produk dan Produk Cacat**

Mabel Barokah telah mengeluarkan biaya-biaya untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan yaitu biaya kualitas, belum dilaporkan secara tersendiri, tetapi masih tergabung dalam laporan keuangan perusahaan. Dalam penelitian ini terdapat empat biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan external. Biaya pencegahan perusahaan adalah biaya perawatan mesin. Biaya penilaian perusahaan terdiri dari biaya inspeksi proses produksi. Biaya kegagalan internal perusahaan terdiri dari biaya pengerjaan ulang. Biaya kegagalan eksternal perusahaan yaitu biaya penanganan keluhan selama masa garansi. Biaya pencegahan dan biaya penilaian akan meniadakan atau mengurangi masalah-masalah kualitas dan merupakan biaya satu-satunya yang mempunyai nilai tambah diantara biaya-biaya kualitas dan biaya kegagalan internal merupakan aktivitas yang hanya mendeteksi unit-unit

produk yang rusak sebelum dikirim ke konsumen. Sedangkan untuk biaya kegagalan eksternal merupakan biaya yang dikeluarkan karena produk yang tidak sesuai standar setelah produk tersebut sampai ke tangan pembeli. Hal inilah yang mendorong perusahaan ingin mengetahui pengaruh biaya kualitas terhadap produk rusak.

Berdasarkan uraian di atas secara teoritis dengan naiknya biaya kualitas dapat menurunkan jumlah produk cacat. Di dalam mengeluarkan biaya kualitas perlu dilakukan pengendalian agar mencapai biaya yang optimal, namun pada kenyataannya Mabel Barokah sudah mengeluarkan biaya kualitas tetapi produk cacat masih ada. Sehingga perlu diadakan penelitian secara empiris apakah ada pengaruh antara biaya kualitas terhadap produk cacat. Berdasarkan penjelasan di atas penulis mengambil judul **"Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Produk Untuk Mencapai Zero Defect pada Mabel Barokah Tahun 2017-2019 Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto"**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

a. Apakah Biaya Pencegahan secara parsial berpengaruh terhadap produk untuk mencapai *zero defect*?
b. Apakah Biaya Penilaian secara parsial berpengaruh terhadap produk untuk mencapai *zero defect*?

c. Apakah Biaya Kegagalan Internal secara parsial berpengaruh terhadap produk untuk mencapai *zero defect*?

d. Apakah Biaya Kegagalan Eksternal secara parsial berpengaruh terhadap produk untuk mencapai *zero defect*?

e. Apakah Biaya Kualitas yang meliputi biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal berpengaruh secara simultan terhadap produk untuk mencapai *zero defect*?

## C. Tujuan Penelitian

a. Untuk mengetahui pengaruh biaya pencegahan secara parsial terhadap produk untuk mencapai *zero defect*.

b. Untuk mengetahui pengaruh biaya penilaian secara parsial terhadap produk untuk mencapai *zero defect*.

c. Untuk mengetahui pengaruh biaya kegagalan internal secara parsial terhadap produk untuk mencapai *zero defect*.

d. Untuk mengetahui pengaruh biaya kegagalan eksternal secara parsial terhadap produk untuk mencapai *zero defect*.

e. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh biaya kualitas yang meliputi biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal secara simultan terhadap produk untuk mencapai *zero defect*.

## D. Manfaat Penelitian

a. Secara praktis

a) Sebagai bentuk realisasi terhadap ilmu yang penulis peroleh selama dalam perkulihan dengan penerapannya di lapangan.

b) Dapat dipergunakan sebagai bahan masukkan bagi pihak-pihak yang perkepentingan langsung dalam penelitian ini.

b. Secara teoritis

a). Sebagai acuan bagi kalangan akademis yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan pengaruh biaya kualitas terhadap produk cacat.

b). Peneliti dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta mempraktekkan teori-teori yang didapat dibangku kuliah.