

## BAB 1 PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pada tahun 2019 akhir, seluruh dunia mengalami musibah yaitu adanya wabah COVID-19. Semua orang merasakan dampak dari COVID-19 ini terutama bagi pelaku usaha karena penjualan mengalami penurunan hal tersebut disebabkan oleh adanya pembatasan bahan baku sehingga mencari bahan baku terbilang sulit. Upaya yang bisa dilakukan bagi pelaku usaha adalah mengubah strategi pemasaran, membatasi produksi dan mengubah metode yang digunakan dalam usahanya, tetapi tetap memberikan kualitas produk yang baik. Karena kualitas merupakan suatu parameter yang sangat penting dalam menghadapi persaingan usaha serta kualitas produk dapat menentukan omset penjualan. Banyak konsumen yang menginginkan kualitas produk yang baik dengan harga yang murah. Sehingga pelaku usaha berlomba-lomba dalam memenangkan pangsa pasar dan dalam membangun masa depan bisnis yang berkelanjutan perlu adanya perbaikan kualitas secara terus-menerus.

Salah satu faktor yang menyokong perkembangan dan keberlangsungan usaha itu sendiri adalah kualitas produk yang dihasilkan. Konsumen cenderung memilih produk yang baik, sehingga pada titik ini pelaku usaha harus lebih memperhatikan kualitas produknya sebelum dipasarkan. Terkait parameter kualitas, tidak akan terlepas dari aspek kuantitatif yang melekat yaitu mengenai biaya kualitas (*cost of quality*). Suatu manajer perusahaan perlu mengetahui tentang biaya kualitas agar dapat menentukan keputusan yang berkaitan dengan kualitas produk serta bertanggungjawab untuk mengukur dan melaporkan biaya kualitas. Apabila biaya kualitas diterapkan pada suatu perusahaan diharapkan agar dapat menghasilkan produk berkualitas baik yang sesuai dengan keinginan konsumen. Biaya kualitas rendah yang telah dikeluarkan oleh perusahaan menunjukkan semakin baik program perbaikan yang dijalankan oleh perusahaan tersebut.

Menurut Tambingon,dkk (2020) jika produk berkualitas diproduksi sesuai target unit perusahaan, maka peluang untuk menjual produk tersebut semakin besar sehingga dapat meningkatkan penjualan dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Menurut Jotlely dan Siaila (2019) menunjukkan bahwa biaya kualitas terdiri dari biaya pencegahan (*prevention cost*), biaya penilaian (*appraisal cost*), biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) dan biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas perusahaan. Biaya pencegahan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk mencegah terjadinya produk cacat. Biaya penilaian merupakan biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk menilai suatu produk apakah sudah sesuai dengan standar yang

ditetapkan. Biaya kegagalan internal merupakan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk mendeteksi produk yang tidak sempurna sebelum dikirimkan ke pihak eksternal. Biaya kegagalan eksternal merupakan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan atas produk cacat atau gagal yang sudah ditangan konsumen. Saat proses produksi suatu produk dapat dikatakan tidak cacat apabila kualitas berhubungan dengan tingkat kesesuaian. Perusahaan harus berusaha memproduksi sesuai dengan standar yang ditetapkan, agar tingkat cacat nol (*zero defect*).

Menurut Ari Darsono (2013: 177-178) terdapat dua pandangan terkait standar kualitas produk yang ditetapkan, yaitu: pandangan tradisional masih memperbolehkan ada produk cacat sekitar 1% hingga 2% dari total produk, pandangan kualitas yang kaku tidak boleh ada produk cacat atau standar kerusakan nol (*zero defect*). Standar kerusakan nol (*zero defect*) adalah standar yang mengharuskan tidak boleh ada produk cacat. Konsep ini mengeliminasi biaya kegagalan agar biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan berkurang sehingga profitabilitas perusahaan tersebut akan meningkat. Analisis dan evaluasi dari biaya kualitas, memberikan gambaran realistis tentang efisiensi dan profitabilitas diimplementasikan sistem manajemen biaya kualitas (Holota, et al, 2016). Tetapi tidak semua usahawan dapat menerapkan pelaporan biaya kualitas dengan mudah, karena keterbatasan pengetahuan.

Dampak dari penerapan biaya kualitas dalam perkembangan usaha adalah pelaku usaha dapat menganalisis seperti apa kualitas yang sesuai dengan minat konsumen sehingga pelaku usaha dapat menerapkan standar kualitas yang baik serta dapat bersaing dengan kompetitor lain. Selain membantu pelaku usaha dalam bersaing dengan kompetitor, penerapan biaya kualitas dapat mengurangi terjadinya kegagalan produk serta akan mengurangi biaya-biaya operasional atau non-operasional tambahan lainnya, seperti biaya sewa gudang. Maka dari itu penerapan biaya kualitas mampu membantu pelaku usaha dalam mencapai tujuan jangka pendek maupun jangka panjang yang telah direncanakan sebelumnya. Pada penerapannya juga, penerapan biaya kualitas membantu pelaku usaha dalam meminimalisir risiko kerugian yang akan dialami. Seperti kerugian kerusakan bahan baku, kerusakan produk yang diproduksi sebelumnya dan kerugian atas biaya lainnya.

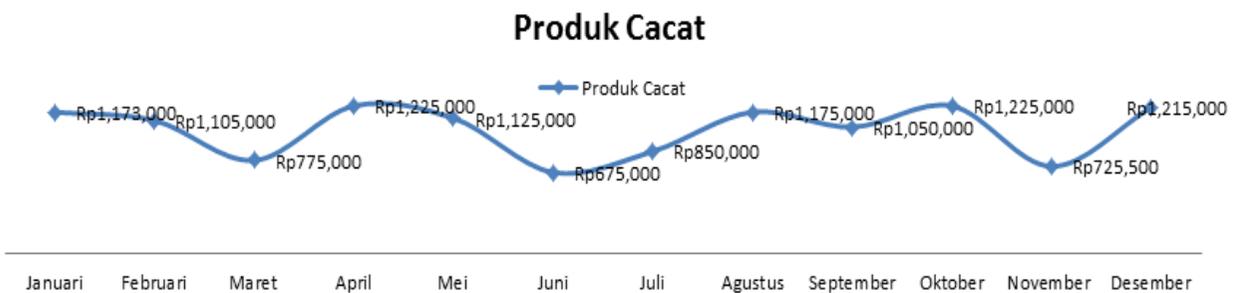
Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tambingon,dkk (2020) yang menganalisa tentang pengaruh biaya kualitas dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan. Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa biaya pencegahan dari biaya kualitas memiliki pengaruh dalam penurunan biaya-biaya kegagalan serta penerapan biaya kualitas sangat berperan dalam peningkatan profitabilitas perusahaan PT. Putra Karangatang. Penelitian menurut Widodo, dkk (2017) peningkatan laba pada perusahaan dapat meningkat dengan menekan biaya-biaya kegagalan yang dikeluarkan. Secara tidak langsung dalam meningkatkan laba pada perusahaan juga dapat dilakukan dengan mengurangi hasil produksi yang kurang mencapai standar.

Perkembangan Usaha di kabupaten Banyuwangi khususnya Kecamatan Genteng dalam masa Pandemi Covid-19 juga mulai berubah sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sedang terjadi sekarang. Banyak usaha yang lebih giat bersaing dengan para kompetitor untuk memenangkan persaingan kompetitifnya. Dampak dari mereka para usahawan yang dapat memenangkan persaingan kompetitif dengan para kompetitornya adalah perluasan segmentasi pasar dalam pemasaran produk yang telah di produksi. Pada Kecamatan Genteng sendiri, persaingan di bidang pangan dan minuman bisa dikatakan sangat ketat terlebih pada masa Pandemi Covid-19 ini banyak usaha dibidang pangan dan minuman mulai bermunculan dengan banyaknya inovasi dan kreasi baru terhadap produk yang ditawarkan. Mereka para pelaku usaha bersaing baik dari segi kualitas produk yang dihasilkan, harga jual produk yang ditawarkan kepada konsumen dan juga layanan kepada konsumen yang diberikan untuk memasarkan produk mereka. Tidak jarang, banyak biaya-biaya yang dikeluarkan oleh usahawan, akan tetapi sedikit dari mereka yang dapat mememanajemenkan biaya yang mereka keluarkan. Banyak juga produk cacat dari hasil produksi yang mereka buat, sehingga nantinya akan menimbulkan biaya baru untuk produk cacat tersebut. Dampaknya akan mengurangi pendapatan dan laba yang akan dihasilkan oleh pelaku usaha tersebut.

Pada kasus seperti ini, sedikit pula dari pelaku usaha yang menerapkan laporan biaya kualitas dalam menjalankan usahanya, sehingga mereka mampu mememanajemen biaya-biaya yang mereka keluarkan. Bagi mereka yang menggunakan atau menerapkan laporan biaya kualitas memiliki dampak bagi usahanya seperti pencapaian laba sesuai yang diharapkan dan juga terhadap keberlangsungan usahanya. Minimnya pengetahuan terkait laporan biaya kualitas bagi pelaku usaha yang ada di Kecamatan Genteng membuat mereka tidak dapat menerapkan laporan biaya kualitas dalam menjalankan usahanya. Padahal jika mereka mampu menerapkan laporan biaya kualitas dalam usaha mereka, mereka mampu meningkatkan kemampuan dan kinerja usaha mereka dalam memenangkan persaingan kompetitif dan memperluas segmentasi pasar mereka. Pada penerapannya juga akan membantu pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas produk yang diproduksi, harga jual yang ditawarkan kepada konsumen dan juga layanan kepada para konsumen. Hal ini nantinya akan membantu pelaku usaha dalam terus berkembang mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih dengan teknologi dan juga generasi millennial yang terus berfikir kreatif dan inovatif.

A&B Cake & Bakery merupakan sebuah usaha yang berada di kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi yang bergerak dibidang pangan yang mengolah bahan mentah menjadi produk jadi. Sistem penjualannya dengan cara konsinyasi yaitu melakukan kerjasama dengan pedagang ataupun pemilik toko, agar lebih luas dalam menjual produknya. Di A&B Cake & Bakery dalam proses produksinya masih bersifat tradisional seperti pembukuan, pencatatan dan pengolahan sistemnya. Dalam

menjalankan kegiatan produksi maka perusahaan perlu memperhatikan mengenai tingkat kerusakan produk dan kualitas produk yang akan di produksi. Pada A&B Cake & Bakery belum menerapkan biaya kualitas dalam proses produksinya, sehingga masih ada produk cacat atau gagal. Hal tersebut ditemukan saat proses baking dan proses pengemasan produk dan ditemukanlah produk cacat. Jika dipresentasikan produk rusak yang terjadi di perusahaan ini mencapai 10% dalam setahun. Sehingga perusahaan masih menanggung biaya kegagalan internal dan biaya-biaya yang lain yang berhubungan dengan biaya kualitas. Apabila dari kegagalan-kegagalan tersebut tidak diperbaiki maka akan menambah biaya bagi perusahaan dan kemungkinan akan menimbulkan kerugian serta untuk mencapai profit perusahaan akan rendah. Untuk meminimalisir terjadinya produk cacat atau gagal, peneliti menyarankan untuk menerapkan biaya kualitas pada A&B Cake & Bakery yang mana nantinya diharapkan dapat mengurangi terjadinya produk cacat serta meningkatkan profitabilitas usaha dan membantu mengembangkan A&B Cake & Bakery menjadi lebih baik lagi. Berikut ini adalah grafik produk cacat yang ada di A&B Cake & Bakery selama tahun 2020:



**Gambar 1.1 Grafik Produk Cacat**

Berdasarkan grafik diatas maka dapat dilihat bahwa produk cacat yang ada di A&B Cake & Bakery selama tahun 2020 mengalami fluktuatif yaitu mengalami kenaikan dan penurunan. Produk cacat yang paling banyak atau tinggi terjadi pada bulan April dan Oktober sebesar Rp. 1.225.000 sedangkan produk cacat yang paling sedikit atau rendah terjadi pada bulan Juni sebesar Rp. 675.000. Hal tersebut tidak baik bagi perusahaan untuk keberlangsungan jangka panjang dan akan berdampak pada perolehan keuntungan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang dan uraian fenomena masalah di atas maka peneliti mengambil judul penelitian “Penerapan Biaya Kualitas dalam Meningkatkan Profitabilitas pada A&B Cake & Bakery di Kabupaten Banyuwangi.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaiman menerapkan biaya kualitas pada A&B Cake & Bakery?

### Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk membantu menerapkan biaya kualitas pada A&B Cake & Bakery.

### Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah hasil penelitian diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan terkait peran biaya kualitas dalam meningkatkan laba suatu usaha. Diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan terkait penerapan biaya kualitas dalam meningkatkan profitabilitas pada usaha.

##### b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya hasil penelitian, khususnya yang berkaitan dengan penerapan biaya kualitas dalam meningkatkan profitabilitas pada usaha.

##### c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran ataupun masukan bagi A&B Cake & Bakery terkait penerapan biaya kualitas dalam meningkatkan profitabilitas pada perusahaan. Selain itu biaya kualitas dapat digunakan untuk meminimalisir terjadinya produk cacat dan dapat menunjang mencapai keuntungan yang maksimal.