

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Penelitian tentang biaya kualitas masih populer dikalangan mahasiswa terlebih lagi hal ini berhubungan dengan kualitas produk. Yang diketahui sebagai kunci kepuasan konsumen karena produk yang memiliki kualitas baik dan unggul akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Ada banyak variabel yang yang mempengaruhi kualitas produk salah satunya biaya kualitas. Sejauh ini hasil penelitian mengenai analisis biaya kualitas dalam pengendalian produk cacat ada banyak macam, ada penelitian yang berdampak positif seperti yang dilakukan Jamil, Yulinartati dan Maharani (2019) yang menyatakan bahwa biaya kualitas yang efektif dapat meningkatkan efisiensi produksi dan dapat membantu mengidentifikasi dan mengurangi penyebab produk cacat. Di sisi lain ada juga hasil penelitian yang berdampak negatif dimana Pengendalian kualitas yang ketat memerlukan investasi besar dalam bentuk pelatihan, sistem baru, dan peralatan pengujian. Biaya awal ini dapat menjadi beban bagi perusahaan, terutama yang memiliki sumber daya terbatas (Sihombing & Sumartini, 2017).

Pentingnya biaya kualitas bagi perusahaan rokok adalah untuk mengetahui efektivitas sistem pengendalian kualitas yang diterapkan. Semakin rendah biaya kualitas, semakin baik produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Perbedaan antara riset terdahulu dan sekarang adalah riset terdahulu hanya berfokus pada penelitian biaya kualitas terhadap pengendalian kualitas produk, sementara penelitian saat ini juga mencakup laporan biaya kualitas.

(Juran, 2020), mendefinisikan kualitas sebagai "*fitness for use*" atau kesesuaian untuk digunakan. Dalam konteks ini, kualitas produk diukur berdasarkan sejauh mana produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan sesuai dengan maksud serta tujuan penggunaannya. Juran menekankan perlunya perusahaan melakukan pengawasan dan peningkatan terus-menerus terhadap kualitas produk untuk memastikan bahwa setiap produk yang diproduksi memenuhi standar yang ditetapkan dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Konsep "*fitness for use*" menyoroti pentingnya fokus pada kebutuhan konsumen dalam mencapai kualitas yang tinggi.

Kepuasan konsumen sangat berkaitan erat dengan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Kualitas produk yang tinggi cenderung memberikan kepuasan konsumen yang lebih tinggi, mempengaruhi keputusan pembelian, membangun loyalitas pelanggan, membentuk reputasi perusahaan yang positif, memenuhi harapan konsumen, mengurangi keluhan, dan memberikan keunggulan bersaing di pasar yang kompetitif. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan kualitas produk atau jasa merupakan strategi penting dalam mencapai kepuasan konsumen yang optimal.

Kualitas dapat diukur dengan mengelola biaya yang dikeluarkan untuk mencapai produk berkualitas. Ini terkait dengan biaya kualitas (*cost of quality*), sehingga perusahaan

perlu terus meningkatkan kualitas sambil mengendalikan biaya melalui pengukuran biaya kualitas. Kualitas tidak dianggap gratis, jadi program peningkatan kualitas harus dipantau dan dilaporkan. Menurut Sandag dan koleganya, semakin rendah biaya kualitas, semakin baik program perbaikan perusahaan. Program pengendalian kualitas yang efektif dapat memperluas pangsa pasar dan meningkatkan penjualan. Biaya kualitas mencakup biaya pencegahan, penilaian, kegagalan internal, dan kegagalan eksternal. Sandag *et al*, (2014)

Menurut Ransun (2016), biaya adalah pengorbanan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan memberikan manfaat di masa depan. Dalam konteks organisasi atau perusahaan, biaya berfungsi untuk menetapkan harga produk, mengelola kontrol internal, dan memberikan informasi kepada pihak luar.

Lilis (2017) berpendapat, Biaya kualitas dapat dikategorikan menjadi empat jenis kategori: biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Biaya pencegahan dan penilaian dikeluarkan untuk mencegah produk dari kerusakan. Sebaliknya, biaya kegagalan internal dan eksternal tidak digunakan untuk pencegahan, melainkan untuk memperbaiki produk yang rusak agar sesuai dengan spesifikasi perusahaan

Perusahaan Rokok Gagak Hitam, yang bergerak di industri rokok kretek, menerapkan biaya kualitas dalam operasinya. Perusahaan ini menggunakan tembakau sebagai bahan utama, yang hanya dapat dipanen sekali setahun, dengan sekitar 13 jenis tembakau yang diolah. Produk rokok mereka dipasarkan secara nasional dan menghadapi persaingan ketat dari rokok impor.

Dalam setiap proses produksi, produk cacat atau yang belum memenuhi standar mutu tidak dapat dihindari, sehingga perusahaan harus mengeluarkan biaya ekstra untuk mencegah produk cacat dan meningkatkan kualitas. Hal ini juga berlaku untuk Pabrik Rokok Bondowoso Perusahaan Rokok Gagak Hitam, yang masih perlu melakukan perbaikan pada beberapa produknya. Gudang Perusahaan Rokok Gagak Hitam memiliki persediaan produk dari produksi tahun lalu yang belum memenuhi standar mutu SNI 0612-1989.

Tujuan standarisasi ini adalah untuk meningkatkan perlindungan serta memberikan panduan kepada pelaku usaha, konsumen, dan masyarakat dalam menghasilkan produk yang berkualitas dan aman untuk dikonsumsi. Standar kualitas ini disusun berdasarkan kesepakatan (sukarela) dan kemudian ditetapkan oleh Badan Standardisasi Nasional Indonesia (BSN) sebagai Standar Nasional Indonesia (SNI) dengan rancangan sebagai berikut:

Table 1.1 Syarat Kualitas Tembakau

No	Parameter Uji	Satuan	Persyaratan	
			1	2
1	Kadar Air	%	17,9888	13-20
2	Kadar Abu	%	16,3	16
3	Kadar Nitrogen	%	2,4	4
4	Kadar Protein	%	0,06115	8
5	Kadar Nitrogen	%	1,4	1-3

Sumber: SNI, 0612:1989. Data diolah, 2024.

Menurut Wahyuningtias (2013), produk cacat yang belum memenuhi standar kualitas akan meningkatkan harga pokok produksi di setiap tahap jika harus diproses ulang, yang berdampak buruk pada daya saing. Untuk mencegah hal ini, perusahaan harus meminimalkan jumlah produk cacat. Cara paling efektif untuk mengendalikan jumlah produk yang tidak memenuhi standar kualitas adalah dengan mengeluarkan biaya kualitas.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian tentang “Analisis Laporan Biaya Kualitas Dalam Pengendalian Produk Cacat (Studi Kasus Perusahaan

Rokok Gagak Hitam Maesan Bondowoso).

## 1.2 Rumusan Masalah

Meskipun seluruh proses produksi telah dijalankan dengan baik, ketidaksesuaian produk yang dihasilkan dengan harapan tidak dapat sepenuhnya dihindari dalam setiap proses industri. Terkadang, produk yang dihasilkan tidak memenuhi standar dan mengalami cacat, sehingga perusahaan perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mencegah kerusakan dan meningkatkan kualitas produksinya..

Hal serupa juga terjadi dalam proses produksi di Perusahaan Rokok Bondowoso di bawah naungan Perusahaan Rokok Gagak Hitam, yang masih menghasilkan produk rusak atau tidak sesuai dengan standar mutu SNI 0612:1989 sehingga belum layak edar. Oleh karena itu, perlu dilakukan proses ulang agar produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu perusahaan dan harapan konsumen. Untuk mencapai hal ini, perusahaan harus melakukan upaya yang berdampak pada peningkatan kualitas dan mengurangi jumlah produk yang rusak atau cacat. Berdasarkan masalah yang ingin dibahas oleh peneliti yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Biaya Kualitas Pada Perusahaan Rokok Gagak Hitam Maesan Bondowoso?
2. Bagaimana Penerapan Laporan Biaya Kualitas Dalam Pengendalian Produk Cacat Pada Perusahaan Rokok Gagak Hitam Maesan Bondowoso?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan diatas tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan biaya kualitas pada Perusahaan Rokok Gagak Hitam Maesan Bondowoso.
2. Untuk mengetahui peranan laporan biaya kualitas dalam pengendalian produk cacat pada Perusahaan Rokok Gagak Hitam Maesan Bondowoso.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat, baik dari segi teoritis maupun praktis. Manfaat teoritis merupakan manfaat jangka panjang dalam pengembangan teori pembelajaran, sedangkan manfaat praktis memberikan dampak secara langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran. Manfaat teoritis dan manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori akuntansi manajemen dengan memperkaya literatur tentang biaya kualitas dan pengendalian produk cacat, serta menyediakan model empiris yang dapat dijadikan dasar bagi penelitian lanjutan di bidang ini.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Berdasarkan tujuan penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Pertimbangan dalam pelaksanaan, evaluasi, dan pengawasan aktivitas perusahaan, serta dalam memperbaiki kualitas, mengidentifikasi, mengurangi, dan mencegah

produk cacat.

2. Bagi Pembaca

Memberikan acuan untuk peneliti berikutnya dan memberikan tambahan informasi serta wawasan mengenai biaya produk cacat.

3. Bagi Penulis

Memberikan wawasan yang lebih luas dan mendalam tentang komponen dan penyusunan biaya mutu pengetahuan.

