

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas sebuah produk atau jasa merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh produsen. Kualitas barang atau jasa yang dihasilkan menjadi salah satu faktor penting untuk menarik konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Selain itu, dunia usaha yang semakin kompetitif menuntut perusahaan yang memproduksi barang ataupun jasa untuk selalu bisa menyediakan produk yang berkualitas dan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Dunia bisnis saat ini telah berubah berorientasi kepada konsumen, dimana konsumen menjadi fokus perusahaan dalam penyelenggaraan bisnisnya. Pada masa lalu, dunia bisnis lebih berfokus kepada produsen karena produsen yang memegang kendali atas produk yang mereka hasilkan. Akibatnya, konsumen hanya bisa menerima dengan apa adanya produk yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan.

Paradigma yang telah berubah ini, memaksa produsen untuk bisa membuat konsumen menjadi fokus mereka melalui produk yang mereka hasilkan. Salah satunya dengan kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam rangka membuat dan menjaga kualitas produk yang baik, banyak langkah yang bisa dilakukan oleh perusahaan. Mulai dari menyediakan sumber daya manusia yang unggul, bahan baku yang baik, proses produksi yang efektif dan efisien, serta pelayanan yang prima bagi para konsumen.

Permasalahan kualitas telah mengarah pada taktik dan strategi perusahaan secara menyeluruh dalam rangka untuk memiliki daya saing dan bertahan terhadap persaingan global dengan produk perusahaan lain (La Hatani, 2007). Kualitas suatu produk bukan suatu yang serba kebetulan (*occur by accident*) (Suyadi Prawirosentono, 2007). Kualitas dapat diartikan sebagai tingkat atau ukuran kesesuaian suatu produk dengan pemakainya, dalam arti sempit kualitas

diartikan sebagai tingkat kesesuaian produk dengan standar yang telah ditetapkan (Juita Alisjahbana, 2005).

Membuat dan menjaga kualitas yang baik sebuah barang dan jasa bukanlah perkara yang mudah. Produsen banyak melakukan aktivitas yang diharapkan mampu menjaga kualitas produknya tetap baik. Kegiatan-kegiatan ini biasa dikenal dengan pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas dimulai dari proses paling awal produksi sebuah barang seperti pengadaan bahan baku, pelatihan karyawan, dan perawatan alat-alat produksi. Kemudian dilanjutkan pada tahap produksi. Kegiatan pengendalian kualitas tidak berhenti sampai di sini, namun juga berlanjut pada tahap setelah produksi, seperti pemberian garansi kepada produk yang telah dijual kepada pelanggan.

Biaya-biaya yang timbul dalam pengendalian kualitas tersebut dikenal dengan biaya kualitas. Perusahaan mengeluarkan sejumlah biaya untuk membuat dan menjaga produk dari perusahaan tersebut menjadi berkualitas. Biaya kualitas merupakan biaya yang muncul karena aktivitas pengendalian kualitas sebagai upaya untuk mengurangi produk cacat, atau dibawah standar kualitas perusahaan. Kualitas yang baik kemungkinan besar akan memberikan dampak positif bagi sebuah perusahaan.

UD Mutiara Rasa adalah sebuah produsen suwar-suwir makanan khas kota Jember. Dengan menciptakan produk suwar-suwir tersebut UD Mutiara Rasa harus terus menciptakan produk yang berkualitas. Oleh karena itu harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk pengendalian biaya harus terus ditingkatkan agar UD Mutiara Rasa dapat mengoptimalkan biaya dan terus meningkatkan penjualan agar mendapatkan keuntungan yang maksimal. Biaya sangat mempengaruhi dalam memperoleh laba pada UD Mutiara Rasa.

Biaya kualitas diperlukan UD Mutiara Rasa untuk mendapatkan informasi yang berguna bagi perusahaan, salah satu diantaranya adalah agar UD Mutiara Rasa dapat mengetahui seberapa besar tingkat kualitas yang dapat meningkatkan profitabilitas dalam kenaikan permintaan pelanggan serta dalam hal pengurangan biaya khususnya dalam pasar yang memiliki persaingan yang sangat ketat.

Semakin rendah biaya kualitas yang dikeluarkan oleh UD Mutiara Rasa berarti UD Mutiara Rasa telah mampu mengurangi produk cacat yang dihasilkan sehingga produk berkualitas semakin meningkat yang mengakibatkan pelanggan puas dan akan memiliki loyalitas terhadap produk yang kita hasilkan dan akan menciptakan pangsa pasar yang lebih besar bagi perusahaan.

Pada laporan yang di miliki oleh UD Mutiara Rasa pada tahun 2015, UD Mutiara Rasa masih belum mengelompokkan biaya kualitas, walaupun kenyataannya UD Mutiara Rasa telah melakukan kegiatan-kegiatan mengenai biaya kualitas. Seperti: upah pengawas / pengendali mutu yang masuk ke dalam biaya penilaian, pelatihan karyawan yang masuk ke dalam biaya pencegahan, pekerjaan ulang yang masuk ke dalam biaya kegagalan internal, dan produk dikembalikan / penyelesaian keluhan yang masuk ke dalam biaya kegagalan eksternal.

Maka pengelompokan dan pelaporan biaya kualitas akan sangat membantu manajemen perusahaan dalam mengetahui berapa besar biaya kualitas yang dikeluarkan selama periode tertentu, sehingga dapat merencanakan dan mengendalikan besarnya biaya kualitas untuk periode yang akan datang.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak manajemen untuk melakukan perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan terutama yang berhubungan dengan laporan biaya kualitas itu sendiri, maka atas dasar latar belakang tersebut penelitian menganalisis Peranan Laporan Biaya Kualitas Dalam Perencanaan dan Pengendalian Kualitas Produk pada UD Mutiara Rasa Produsen suwar-suwir khas Jember.

UD Mutiara Rasa belum mengelompokkan biaya – biaya yang merupakan biaya kualitas padahal laporan ini sangat bermanfaat bagi pihak manajemen untuk melakukan perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan terutama yang berhubungan dengan biaya kualitas itu sendiri. Untuk itu perlu diteliti Analisis Laporan Biaya Kualitas Dalam Perencanaan Dan Pengendalian Kualitas Produk Pada UD Mutiara Rasa.

Dengan melihat fenomena-fenomena yang ada tersebut maka peneliti melihat suatu perusahaan untuk dapat tetap bersaing di dunia bisnis yang semakin ketat ini. Maka peneliti memilih UD Mutiara Rasa sebagai objek penelitian. UD

Mutiara Rasa ini telah berdiri sejak tahun 2000 yang didirikan oleh Bapak Hanifolloh yang dahulunya bekerja sebagai tukang becak dan memiliki pelanggan produsen suwar-suwir makanan khas Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini akan menganalisis dan mengevaluasi peranan biaya kualitas pada UD Mutiara Rasa produsen suwar-suwir khas Jember Oleh karena itu rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana laporan biaya kualitas pada UD Mutiara Rasa?
2. Bagaimana peranan laporan biaya kualitas dalam perencanaan dan pengendalian kualitas produk pada UD Mutiara Rasa?

1.3 Batasan Masalah

Untuk mempersempit cakupan masalah dalam penelitian tentang peranan biaya kualitas pada produk suwar-suwir UD Mutiara Rasa , Maka penulis membatasi dengan mengambil data hasil laporan keuangan selama periode tahun 2015

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian skripsi ini adalah:

1. Mengetahui laporan biaya kualitas pada UD Mutiara Rasa Produsen suwar-suwir khas Jember.
2. Mengetahui peranan laporan biaya kualitas dalam perencanaan dan pengendalian kualitas produk pada UD Mutiara Rasa Produsen suwar-suwir khas Jember.

1.5 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam usaha menjalankan dan mengevaluasi, mengawasi aktivitas perusahaan serta untuk memperbaiki mutu produk.

2. Bagi Akademisi

Sebagai referensi bagi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember dan agar dapat dimanfaatkan sebagai informasi bagi pembaca.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan wawasan secara lebih mendalam mengenai komponen-komponen yang terdapat dalam biaya kualitas serta cara-cara penyusunan biaya kualitas dan dapat memperdalam pengetahuan yang diperoleh dari teori-teori dan ilmu-ilmu yang dipelajari di dunia bisnis.