

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di zaman sekarang perkembangan teknologi informasi semakin berkembang, canggih dan praktis terutama di bidang bisnis sehingga hal tersebut berdampak sangat besar terhadap kegiatan operasi perusahaan. Saat ini teknologi informasi menjadi salah satu sumber daya utama pada suatu perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan daya saing antar perusahaan. Maka, setiap perusahaan maupun organisasi akan mencoba untuk menerapkan teknologi informasi agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses bisnis, hal ini bertujuan agar mampu memberikan nilai tambah seperti yang dikatakan Gantino dan Erwin (2010)

Setiap perusahaan harus memiliki strategi untuk mempertahankan eksistensi perusahaan di pasar karena perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen. Usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah menjaga dan terus meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Semakin banyaknya perusahaan yang berkembang pesat dalam suatu wilayah atau negara maka persaingan perusahaan akan semakin ketat. Dengan memuncaknya intensitas daya saing dan jumlah persaingan juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan keinginan konsumen dan kebutuhan serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan para pesaing.

Menurut Hansen dan Mowen (2009) kualitas adalah derajat atau tingkat kesempurnaan, dalam hal ini kualitas merupakan ukuran relatif dari kebaikan. Secara nyata, jasa atau produk yang berkualitas adalah produk yang melebihi atau memenuhi harapan pelanggan. Agar dapat memenuhi harapan pelanggan tersebut dengan melalui atribut-atribut kualitas atau sering disebut dengan dimensi kualitas. Terdapat delapan dimensi kualitas yaitu : estetika, kemudahan perawatan dan perbaikan kinerja, fitur, tahan lama serta kesesuaian dan kecocokan pengguna.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan, banyak perusahaan yang telah menanamkan investasi yang besar pada usaha untuk melaksanakan berbagai program peningkatan dan pengendalian kualitas. Pelaksanaan program-program tersebut akan menimbulkan suatu biaya yang disebut biaya kualitas "*Cost Of Quality*". Biaya kualitas dapat semakin membengkak jumlahnya jika dari pihak manajemen tidak memberikan perhatian khusus dalam masalah kualitas.

Menurut Supriyono (2011) biaya (*expense*) adalah "harga perolehan yang dikorbankan atau digunakan dalam rangka memperoleh penghasilan (*revenue*) dan akan dipakai sebagai pengurang penghasilan".

Menurut Dunia & Wasilah (2012) biaya adalah "pengeluaran-pengeluaran atau nilai pengorbanan untuk memperoleh barang atau jasa yang digunakan untuk masa yang akan datang atau mempunyai manfaat melebihi satu periode akuntansi."

Menurut Nasution M. N, (2010) biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas yang buruk. Hal ini termasuk, biaya kualitas karena biaya yang berhubungan dengan pengidentifikasian, penciptaan, pencegahan kerusakan dan perbaikan. Biaya kualitas dikelompokkan menjadi empat golongan, yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal.

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 disebut dengan "*Total Quality Management*". Hal ini yang mendasarkan pada era sekarang ini yang merupakan era konsumen, di mana 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 kompetitifnya dalam menguasai pasar, karena semua perusahaan mampu mencapai superioritas kualitas.

Agar produk yang di produksi berkualitas, perusahaan harus selalu melakukan pengawasan dan peningkatan terhadap kualitas produknya sehingga berdampak positif terhadap perusahaan dalam dua hal yaitu dampak terhadap biaya produksi dan pendapatan, sehingga akan diperoleh hasil akhir yang optimal. Kualitas yang meningkat akan mengurangi terjadinya, masalah produk yang tidak diinginkan sehingga akan meningkatkan laba, karena

peningkatan kualitas ini akan mengakibatkan biaya-biaya yang terus menurun dan naiknya pangsa pasar.

Menurut Hansen dan Mowen (2005) biaya pencegahan dan penilaian meningkat berarti menunjukkan jumlah produk gagal menurun dan sebaliknya jika biaya pencegahan dan biaya penilaian menurun menunjukkan jumlah unit produk rusak meningkat. Di antara lain, biaya kegagalan eksternal dan biaya kegagalan internal naik jika jumlah unit produk rusak meningkat dan sebaliknya biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal turun jumlah unit produk rusak turun. Hal tersebut menunjukkan jika biaya penilaian dan biaya pencegahan berpengaruh terhadap produk rusak sedangkan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal dipengaruhi oleh unit produk rusak.

Menurut Feigenbaum (2007) informasi yang terdapat dalam laporan biaya kualitas secara garis besar memberikan manfaat (1) Sebagai alat analisis mutu proses (2) Sebagai alat untuk mengukur kinerja (3) Sebagai alat untuk mengevaluasi dan menjamin prestasi produk dalam memenuhi persaingan pasar (4) Sebagai alat untuk membuat anggaran pengeluaran untuk mencapai program pengendali mutu.

Program pengendalian kualitas selalu berhubungan 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.

PT Charoen Pokphand Indonesia Tbk adalah produsen terbesar Indonesia daging ayam broiler, pakan ternak, anak ayam dan diproses ayam. Tahun 1972 Perusahaan ini didirikan sebagai tinggi-volume pertama daging ayam (*nugget*), pabrik di Jakarta manufaktur daging *nugget* yang berkualitas premium.

PT Charoen Pokphand Indonesia berfokus pada kegiatan agro-bisnis yang mengembangkan bisnisnya di bidang industri pengolahan makanan berbahan baku ayam. Dalam proses pengolahan *chicken nugget* perlu adanya pengawasan mutu yang diterapkan, karena bahan baku yang digunakan adalah daging ayam yang mengandung protein tinggi. Peningkatan kegiatan perusahaan di bidang agro-bisnis adalah komitmen agar dapat terlibat dalam semua aspek produksi seluruh rantai, dari formulasi daging ayam, saham untuk diproses, bahan baku nilai tambah. Pendekatan ini sudah terbukti sangat sukses dalam memastikan baik keandalan pasokan untuk produksi, perusahaan PT Charoen Pokphand dan persyaratan dari industri serta kualitas yang konsisten dari daging ayam di seluruh bangsa. Daging ayam adalah landasan dari bisnis perusahaan. Perusahaan PT Charoen Pokphand adalah perusahaan paling sukses di negara ini produsen Daging ayam atau *nugget* berkualitas tinggi.

Dalam proses produksi, PT Charoen Pokphand tidak lepas dari kesalahan yang dapat mengakibatkan adanya kesalahan produk dan tentunya hal ini akan berdampak ke perhitungan harga pokok produksi jika dibiarkan begitu saja. Kesalahan yang terjadi dapat dikarenakan *human error* dan juga karena kurangnya pengawasan. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini agar dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh antara biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal pada PT Charoen Pokphand.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat di buat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja yang menjadi komponen dalam biaya kualitas yang diterapkan oleh PT Charoen Pokphand
2. Bagaimana penerapan biaya kualitas di PT Charoen Pokphand?
3. Apa kelebihan dan kekurangan dari penerapan biaya kualitas di PT Charoen Pokphand?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Agar dapat memberikan gambaran, berapa besar biaya kualitas yang di keluarkan serta menggolongkan biaya kualitas PT Charoen Pokphand

2. Agar dapat mengetahui bagaimana penerapan biaya kualitas di PT Charoen Pokphand
3. Agar dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari penerapan biaya kualitas di PT Charoen Pokphand

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teori

- Bagi Pembaca

Sebagai bahan acuan bagi kalangan akademis yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan biaya kualitas, sekaligus sebagai upaya penyempurnaan penelitian yang dilakukan oleh saya pada saat ini.

- Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta pengalaman dan dilakukan dengan teori-teori yang sudah didapat di bangku kuliah agar dapat melakukan riset ilmiah dan menyajikannya dalam bentuk tulisan dengan baik.

##### 2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan mengenai arti pentingnya biaya kualitas, mengetahui tingkat penyimpangan produk yang terjadi, mengetahui pengaruh biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan dan biaya penilaian atau deteksi terhadap produk rusak.

## 1.5 Sistematika Pembahasan

Karya tulis ini disusun dengan urutan sebagai berikut:

### 1. Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah sebagai batasan, tujuan, dan sistematika penulisan.

### 2. Bab II : Landasan Teori

Dalam bab ini membahas mengenai landasan teori dari beberapa sumber yang menjelaskan konsep untuk menjawab perumusan masalah untuk tugas akhir ini. Teori yang dikaji merupakan teori yang berhubungan dengan kasus yang diberikan dan sebagai dasar dari penulisan karya tulis.

### 3. Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan pendekatan atau alat yang digunakan untuk melakukan analisa mengenai kasus yang bersangkutan dan juga menjelaskan langkah-langkah untuk penelitian ini.

### 4. Bab IV : Analisis dan Pembahasan,

Pada bab ini menguraikan dengan lengkap mengenai hasil kajian, temuan, dan ide pengembangan yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan.

### 5. Bab V : Kesimpulan

Dalam bab ini memberikan kesimpulan dari analisis dan pembahasan dalam permasalahan kasus yang digunakan pada karya tulis ini.