

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini, persaingan antar perusahaan semakin besar, baik itu perusahaan industri maupun perusahaan jasa. Terlebih lagi industri saat ini sudah memasuki MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) yang berarti perusahaan tidak hanya menghadapi persaingan perusahaan nasional saja, melainkan juga menghadapi perusahaan internasional. Agar dapat bersaing dalam dunia bisnis, perusahaan harus bisa menciptakan produk yang berkualitas. Kita ketahui saat ini produk import (luar negeri) lebih digemari oleh masyarakat dalam negeri karena produk lebih beragam, lebih menarik dan harga terjangkau. Jika kualitas produk dalam negeri tidak segera ditingkatkan, maka besar kemungkinan produk dalam negeri akan mengalami penurunan permintaan, karena produk yang tidak memenuhi tingkat kesesuaian konsumen.

Dalam hal ini penulis lebih memfokuskan pada kualitas produk dalam negeri yaitu sabun kompas. Sabun kompas merupakan salah satu produk dari PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang, yang beralamat di Jl.Raya Sekayu Sukajadi II Km.14. Sabun kompas adalah produk yang sudah ada sejak dulu, sabun kompas mempunyai banyak kegunaan. Salah satunya bisa digunakan untuk sabun mandi, mencuci baju, dan membersihkan peralatan rumah. Meskipun sudah banyak sabun sejenis yang beredar, namun produk sabun kompas ini masih diminati oleh masyarakat khususnya di Sumatra. Dari penelitian yang telah dilakukan peminat sabun kompas berasal dari daerah Jambi, Linggau, Lahat,

Padang, dan daerah-daerah pelosok lainnya. Namun beberapa tahun terakhir perusahaan mendapat kritik dari pelanggan karena tidak puas dengan kualitas produk sabun kompas yang menurun. Ketidakpuasan pelanggan akan sabun kompas mengenai; **a)** Desain sabun kompas, pelanggan tidak puas dengan dengan desain sabun kompas yang kurang menarik. Kita ketahui ciri khas sabun kompas yaitu kotak persegi panjang. Pelanggan saat ini menginginkan desain sabun yang lebih inovatif (love, bunga dll). **b)** Parfume sabun kompas, pelanggan tidak puas dengan parfume sabun kompas sangat menyengat. Pelanggan saat ini menginginkan sabun dengan keharuman yang lembut dan fresh seperti wangi bunga, buah dan lain sebagainya. **c)** Warna sabun kompas, pelanggan tidak puas dengan warna sabun kompas yang monoton yaitu warna hijau kebiruan. Pelanggan saat ini menginginkan sabun dengan warna yang menawan dan soft seperti pink, merah, kuning dll. **d)** Ukuran sabun kompas, pelanggan tidak puas dengan ukuran sabun kompas yang terlalu besar. Pelanggan saat ini menginginkan sabun dengan ukuran yang PAS, tidak terlalu kecil dan tidak terlalu besar. **e)** Kemasan sabun kompas, pelanggan tidak puas dengan kemasan sabun kompas yang kurang menarik. Pelanggan saat ini menginginkan kemasan yang unik dan mudah dibuang. **f)** Texture sabun kompas, pelanggan tidak puas dengan texture sabun yang kasar dan bahkan bisa membuat kulit mengering dan mengupas (panas). Pelanggan saat ini menginginkan texture sabun yang lembut, halus, aman digunakan, dan cocok dengan semua jenis kulit.

Kesimpulan dari masalah yang telah diuraikan diatas bahwa perusahaan harus lebih memerhatikan kualitas produk (inovatif). Karena konsumen saat ini

lebih cenderung memilih produk yang berkualitas baik (inovatif), dengan harga yang terjangkau. Jika perusahaan tidak segera memperbaiki kualitas produk, maka perusahaan akan kehilangan para pelanggan yang dimiliki dan akan mengalami penurunan laba (rugi). Untuk itu perusahaan harus bisa menciptakan dan memperbaiki kualitas produk dengan perencanaan biaya yang tepat.

Agar penciptaan dan perbaikan kualitas produk berjalan dengan baik, maka perusahaan harus merencanakan biaya yang tepat, yaitu dengan menerapkan laporan biaya kualitas. Menurut (Siregar dkk, 2013:288) Biaya kualitas (*cost of quality*) adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena adanya kualitas yang rendah. Biaya kualitas mempunyai beberapa kategori seperti biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Biaya kualitas dapat diukur dan di analisis menggunakan metode *multiple period quality trend report*.

Biaya kualitas juga dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Menurut (Gibson dkk, 2003:355) *Performance* atau kinerja merupakan suatu usaha formal yang dilaksanakan seseorang/perusahaan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektifitas dari aktivitas perusahaan yang telah dilaksanakan pada waktu tertentu. Dengan adanya laporan dan perhitungan biaya kualitas, perusahaan dapat melihat apakah program perbaikan kualitas produk telah dijalankan sesuai dengan prosedur dan apakah program peningkatan kualitas telah meningkatkan kinerja perusahaan dalam pencapaian laba.

Dari penelitian yang telah dilakukan, perusahaan belum menerapkan laporan biaya kualitas, karena biaya kualitas masih tergabung dalam biaya

operasional perusahaan. Perusahaan juga beranggapan bahwa saat ini belum penting untuk menerapkan laporan biaya kualitas, apalagi dengan membaginya sesuai kategori-kategori biaya kualitas. di samping itu fokus perusahaan hanyapenjualan produk sabun kompas dan menghasilkan laba yang tinggi. Ini sangat disayangkan, penjualan saat ini memang bisa dikatakan masih lancar, namun kualitas produk tidak di perhatikan, lambat waktu penjualan akan mengalami penurunan. Untuk itu perusahaan diharapkan menerapkan laporan biaya kualitas, dengan menerapkan laporan biaya kualitas maka manajemen perusahaan bisa lebih cepat dalam mengidentifikasi masalah kualitas produk, dan bisa lebih cepat dalam menanggulangi masalah kualitas produk. Dengan menerapkan laporan biaya kualitas juga bisa membantu pihak perusahaan dalam meminimalkan biaya perbaikan kualitas produk. Jika biaya kualitas perusahaan masih tergabung dalam laporan biaya operasional perusahaan, dan perusahaan ingin meningkatkan kualitas produk, maka seluruh biaya yang terdapat dalam laporan biaya operasional perusahaan juga akan meningkatkan dan itu bisa mempengaruhi harga serta penjualsn produk nantinya. Situasi berbeda jika perusahaan menerapkan laporan biaya kualitas secara khusus. Jika perusahaan ingin meningkatkan kualitas, maka perusahaan cukup meningkatkan proporsi biaya yang terdapat dalam kategori biaya kualitas saja, tanpa harus meningkatkan seluruh biaya yang terdapat dalam laporan biaya operasional perusahaan. Dengan begitu perusahaan bisa lebih menekan biaya produksi, biaya peningkatan kualitas produk dan bisa meningkatkan penjualan produk sabun kompas serta meningkatkan kinerja perusahaan dalam menghasilkan laba. Keuntungan lain

dengan menerapkan laporan biaya kualitas yaitu perusahaan dapat lebih mengetahui sampai sejauh mana fungsi sistem pengendalian kualitas, perbaikan kualitas produk yang di jalankan oleh perusahaan.

Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menyajikan dalam laporan skripsi dengan judul **“Analisis Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

“Berdasarkan uraian di atas, maka penullis merumuskan masalah yang ada yaitu : Analisis biaya kualitas dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang”.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

“Agar penulisan PROPOSAL lebih terfokus dan tidak menyimpang. Penulis membatasi pembahasan hanya pada komponen-komponen biaya yang digolongkan sebagai biaya kualitas pada PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang”.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

“Untuk mengetahui dan menganalisis biaya kualitas dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang”.

1.4.2 Manfaat

1. Bagi penulis, dapat lebih mengetahui bagaimana biaya kualitas dan kinerja perusahaan
2. Bagi perusahaan, diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan dalam melakukan perbaikan-perbaikan serta tindakan selanjutnya yang sehubungan dengan pengelolaan biaya kualitas secara efektif dan efisien.
3. Bagi peneliti lainnya, dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini merupakan isi penulisan dari setiap bab. Untuk memudahkan pembahasan maka sistematika penulisan dibagi dalam 5 bab yang dapat dirinci sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang mendukung penelitian ini. Teori tersebut antara lain adalah pengertian kualitas, komponen kualitas, implikasi kualitas, pengertian biaya kualitas, komponen-komponen biaya kualitas, standar biaya kualitas, analisis tren biaya kualitas,

manfaat dan tujuan biaya kualitas, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, metode penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, status perusahaan, dan pembahasan biaya kualitas dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini, penulis akan memberikan kesimpulan atas analisis yang telah penulis lakukan pada bab sebelumnya serta memberikan saran-saran sehubungan dengan permasalahan yang dibahas.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN