

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dengan peningkatan usaha baru yang semakin cepat dalam masyarakat, menyebabkan perubahan yang besar terhadap lingkungan bisnis (Kuswanto, 2013). Munculnya perusahaan sejenis mengakibatkan perusahaan mengalami perubahan dalam meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan.

Persaingan yang kompetitif pada dunia bisnis dalam menawarkan produk ke masyarakat menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan produknya. Perusahaan berlomba untuk menawarkan barang dan jasa dengan kualitas tinggi dan harga yang murah. Menjadi sebuah keharusan bagi perusahaan dalam mengelola dan mengawasi biaya-biaya yang berkaitan dengan kualitas suatu produk (Ayach et al., 2019). Dengan semakin ketatnya persaingan maka suatu bidang usaha harus semakin berkembang dengan adanya strategi bisnis yang efektif untuk memenangkan persaingan bisnis.

Strategi yang dilakukan untuk memenangkan persaingan dengan cara memahami produk yang diminati oleh masyarakat. Karena masyarakat adalah penentu keberlangsungan suatu perusahaan. Masyarakat mengharapkan produk yang berkualitas atau mendapatkan pelayanan terbaik. Harapan pelanggan berkaitan dengan atribut seperti kemampuan produk, keandalan, daya tahan dan kesesuaian produk dengan spesifikasi (Mowen et al., 2017).

Produk yang diminati oleh masyarakat adalah produk yang terjaga kualitas dan kuantitasnya sampai ditangan konsumen. Produk yang memiliki kualitas buruk dan masih dapat diperbaiki disebut produk cacat. Produk cacat akan mempengaruhi banyak sedikitnya laba yang didapatkan oleh perusahaan. Produk yang cacat dapat menyebabkan reputasi perusahaan menurun secara jangka pendek dan kehilangan keunggulan kompetitif dalam jangka panjang (De Giovanni, 2020). Sehingga pengendalian terhadap kualitas suatu produk perlu diperhatikan oleh perusahaan agar tidak menimbulkan biaya tambahan dan meningkatnya produk cacat. Peningkatan produk cacat dipengaruhi oleh besar kecilnya biaya kualitas.

Dalam proses produksi pasti akan mengeluarkan biaya-biaya yang berkaitan dengan peningkatan produk. Menurut Hansen dan Mowen (2017) dalam jurnal (Sanita, 2018) Biaya Kualitas (*Quality Cost*) adalah biaya yang terjadi karena adanya pencegahan dari timbulnya produk cacat atau sebagai biaya yang timbul karena adanya produk cacat. Biaya-biaya ini merupakan bagian terpenting dalam biaya bisnis dan pendapatan penjualan (Ayach et al., 2019). Semakin buruknya perusahaan dalam mengendalikan kualitas produk maka biaya kualitas yang dikeluarkan pada setiap produk akan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin baik perusahaan dalam mengendalikan kualitas produk tentu akan membuat biaya kualitas yang dikeluarkan rendah.

Adanya produk cacat dalam proses produksi dapat meningkatkan biaya pengeluaran perusahaan. Hal ini terjadi karena produk cacat termasuk dalam pemborosan pengeluaran. Produk cacat dapat mengurangi laba yang

didapatkan dari penjualan. Pemeriksaan dan pengawasan perlu untuk dilakukan demi menghindari adanya kerugian akibat produk cacat.

Dalam buku Armand V. Feigenbaum (1983) yang berjudul "*Total Quality Control*", dijelaskan bahwa terdapat tiga kategori dalam biaya kualitas. Kategori pertama adalah biaya pencegahan (*Preventive Cost*) yang digunakan untuk mencegah terjadinya kegagalan produk. Kategori kedua adalah Biaya Penilaian (*Appraisal Cost*) yang digunakan untuk menentukan sebuah produk dikatakan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kategori ketiga adalah Biaya Kegagalan (*Failure Cost*) yang terbagi menjadi dua jenis biaya yaitu Biaya Kegagalan Internal (*Internal Failure Cost*) dan Biaya kegagalan Eksternal (*External Failure Cost*).

Penelitian yang dilakukan oleh Hadijah et al. (2019) dan (Rizka, 2019) menyatakan bahwa biaya pencegahan dan biaya penilaian memiliki pengaruh yang signifikan negatif terhadap produk cacat. Biaya pencegahan dan biaya penilaian meningkat maka produk cacat akan menurun serta biaya pencegahan dan penilaian menurun maka produk cacat akan meningkat. Pernyataan tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfah & Hastuti (2018) dan Wahyono & Susanto (2017) menyatakan bahwa biaya pencegahan dan biaya penilaian berpengaruh negatif terhadap produk cacat. Pada saat biaya pencegahan dan biaya penilaian meningkat maka jumlah produk cacat akan menurun.

Selain dipengaruhi oleh biaya pencegahan dan biaya penilaian, produk cacat juga dipengaruhi oleh biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rizka (2019) dan Parapat et al (2014) menyatakan bahwa biaya kegagalan internal dan kegagalan eksternal memiliki pengaruh positif. Peningkatan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal menyebabkan jumlah produk cacat yang dihasilkan akan meningkat dan begitu pula sebaliknya. Hasil yang berbeda ditunjukkan pada penelitian Ulfah & Hastuti (2018) menyatakan bahwa biaya kegagalan internal tidak memiliki pengaruh terhadap banyak sedikitnya produk cacat dan dalam penelitian Hadijah et al. (2019) menyatakan bahwa biaya kegagalan eksternal tidak memiliki pengaruh terhadap banyak sedikitnya produk cacat. Hal ini terjadi karena jumlah produk cacat yang menyebabkan biaya kegagalan internal meningkat. Dimana perusahaan harus menanggung lebih banyak biaya-biaya karena adanya pengerjaan kembali atas produk cacat.

Hasil penelitian kuantitatif dapat membantu dalam mengetahui hubungan antara variabel independent dan dependen serta dengan dilakukan penelitian kualitatif untuk mendukung hasil penelitian tersebut (De Giovanni, 2020). Penting bagi perusahaan untuk mempelajari kesesuaian antara kualitas dengan nilai perusahaan untuk mengurangi biaya kualitas yang timbul (De Giovanni, 2020). Dimana kualitas berfokus pada kegagalan suatu produk. Berdasarkan pada jurnal yang berjudul “*An optimal control model with defective products and goodwill damages*”, De Giovanni (2020) mempertanyakan bahwa :

“Should firms wait until consumers face a failure before investing in conformance quality?”

“Haruskah perusahaan menunggu hingga pembeli mendapatkan kegagalan sebelum berinvestasi pada kesesuaian kualitas?”

Pertanyaan yang dikemukakan oleh De Giovanni merupakan pertanyaan reaktif terhadap penerapan kualitas dalam perusahaan. Produk cacat yang diketahui setelah barang sampai di tangan pembeli dapat menimbulkan biaya yang lebih besar sekaligus dapat merusak nilai perusahaan. Sehingga perusahaan perlu menentukan kebijakan terkait strategi pencegahan dan penilaian dalam produk cacat untuk meminimalkan biaya kualitas.

Kebijakan terhadap kualitas menimbulkan pertanyaan yang disampaikan oleh bahwa Dinaroe et al. (2018) dalam jurnalnya yang berjudul “Cost of Quality Analysis on Tailors’ Industry in Aceh” bahwa :

“How the firms measure the quality so that it can be used as a method in planning, controlling, or decision-making of the quality of products produced?”

“Bagaimana perusahaan mengukur kualitas sehingga dapat digunakan sebagai metode dalam perencanaan, pengendalian, atau pengambilan keputusan terhadap kualitas produk yang dihasilkan.”

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, maka perusahaan perlu memahami biaya kualitas untuk mengetahui baik buruknya kualitas suatu produk (Dinaroe et al., 2018). Sehingga setelah mengetahui korelasi antara biaya kualitas terhadap produk cacat dan didukung dengan pertanyaan yang diuji kebenarannya dapat disimpulkan bahwa biaya kualitas memiliki pengaruh terhadap jumlah produk cacat yang dihasilkan oleh perusahaan.

Berdasarkan pada fenomena tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian pada PT. XYZ Aspal yang berlokasi di wilayah Jakarta Selatan

merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pertambangan dan industri material. PT. XYZ Aspal berdiri pada tahun 2017 sebagai perusahaan yang diarahkan untuk fokus pada pengembangan usaha penyediaan produk berbasis aspal buton berkualitas dari material tambang tersebut.

Dalam menghasilkan produk, PT. XYZ Aspal masih mengalami penyimpangan berupa produk cacat. Produk dikatakan cacat apabila material kadar bitumen rendah, hangus pada saat pengeringan, kemasan robek dan kadar air aspal yang terlalu tinggi. Terjadinya produk cacat akan menimbulkan kenaikan harga pokok produksi.

Produk dengan harga tinggi dan tidak kompetitif dapat menyulitkan perusahaan dalam bersaing di dunia bisnis. Sebagai anak perusahaan BUMN, PT. XYZ Aspal mendapat dukungan untuk pemasaran produk untuk digunakan di jalan-jalan daerah di seluruh Indonesia.

Untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar maka, ruang lingkup bisnis PT. XYZ Aspal harus diperluas tidak hanya untuk pemenuhan di jalan-jalan daerah saja tapi harus dikembangkan agar bisa memenuhi kebutuhan jalan-jalan nasional. Hal ini harus didukung oleh kualitas yang baik dan harga yang kompetitif.

Berikut ini adalah beberapa perusahaan yang menjadi kompetitor bagi PT.

XYZ Aspal:

Tabel I.1 Daftar Kompetitor PT. XYZ Aspal

No	Perusahaan	Kapasitas Produksi Per Tahun (ton)	No	Perusahaan	Kapasitas Produksi Per Tahun (ton)
1.	PT. DTS	90.000	7.	PT. BMP	24.000
2.	PT. BAN	60.000	8.	PT. XYZ Aspal	19.600
3.	PT. AJA	48.000	9.	PT. MUS	19.200
4.	PT. PB	36.000	10.	PT. WB	18.000
5.	PT. CWP	36.000	11.	PT. AM	12.000
6.	PT. SI	24.000	12.	PT. KAN	6.000

Sumber : data perusahaan yang sudah diolah (2022)

Dalam tabel I.1 dapat dilihat bahwa persaingan dalam bidang pertambangan dan industri material aspal cukup kompetitif. Data jumlah produksi pertahun dalam setiap perusahaan menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi permintaan pasar. Kapasitas PT. XYZ Aspal dalam memproduksi produk rata-rata 19.600 ton. Dibandingkan dengan perusahaan lain, PT. XYZ Aspal menempati posisi kedelapan dari dua belas perusahaan. Dengan posisi tersebut, PT. XYZ Aspal menghadapi persaingan yang ketat sehingga diperlukan strategi bisnis yang baik. Produk berkualitas dengan harga murah merupakan cara agar dapat bersaing di pasaran.

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Tabel I.2 Data Jumlah Produk dan Produk Cacat PT XYZ Aspal 2018-2020

Dalam satuan Ton

Bulan	2020			2019			2018		
	Jumlah Produksi	Produk Cacat	(%)	Jumlah Produksi	Produk Cacat	(%)	Jumlah Produksi	Produk Cacat	(%)
Jan	1,408	20	1.42	2,006	29	1.45	1,971	30	1.52
Feb	1,176	16	1.36	1,920	28	1.46	2,218	34	1.53
Mar	1,584	22	1.39	2,182	27	1.24	1,936	28	1.45
Apr	2,112	30	1.42	1,848	27	1.46	2,147	25	1.16
Mei	1,920	24	1.25	2,112	30	1.42	1,781	28	1.57
Jun	2,218	35	1.58	1,936	25	1.29	1,984	32	1.61
Jul	2,218	25	1.13	2,117	28	1.32	1,882	26	1.38
Agt	1,781	29	1.63	1,536	26	1.69	2,006	30	1.50
Sept	1,368	21	1.54	1,747	24	1.37	2,147	35	1.63
Okt	1,848	28	1.52	1,702	29	1.70	1,949	32	1.64
Nov	2,112	31	1.47	1,408	25	1.78	1,952	23	1.18
Des	1,728	30	1.74	1,581	22	1.39	1,814	25	1.38
Jumlah	21,473	311	14.24	22,095	320	21.31	23,787	348	18.24

Sumber : data perusahaan yang sudah diolah (2022)

Namun, berdasarkan tabel I.2 dapat dilihat masih terdapat produk berkualitas buruk pada tahun 2018-2020. Produk cacat yang dihasilkan oleh PT XYZ Aspal jumlahnya berfluktuatif pada setiap bulannya. Jumlah produk cacat pada PT. XYZ Aspal dalam setiap bulannya yaitu antara 1,13% - 1,78% (lihat pada tabel I.2). Dengan jumlah kegagalan produksi tertinggi pada bulan November tahun 2019 sebanyak 1,78% dan terendah pada bulan Juli tahun 2020 yaitu sebanyak 1,13%.

Dalam proses produksi PT XYZ Aspal dipengaruhi oleh biaya-biaya peningkatan kualitas. Terdapat tiga komponen dalam biaya kualitas yang digunakan oleh perusahaan sebagai acuan dalam pengendalian kualitas produk, yakni biaya pencegahan, biaya penilaian dan biaya kegagalan internal. Yang termasuk biaya pencegahan adalah biaya pelatihan dan biaya pemeliharaan

mesin. Dalam biaya penilaian terdapat biaya Inspeksi bahan baku, biaya pengujian laboratorium dan biaya audit internal mutu. Dan didalam biaya kegagalan internal adalah biaya material terbuang (*scrap*) dan biaya perbaikan ulang (*rework*).

Berdasarkan pada latar belakang yang dipaparkan, ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu pada biaya kegagalan internal serta fenomena yang ada, peneliti tertarik untuk meneliti terkait penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH BIAYA KUALITAS TERHADAP PRODUK CACAT (STUDI KASUS PADA PT. XYZ ASPAL TAHUN 2018-2020)”**.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah rangkaian susunan permasalahan yang dijelaskan sebagai tema penelitian sehingga fokus dalam penelitian dapat dibatasi guna memperoleh data yang relevan. Penelitian ini difokuskan pada :

- a. Laporan yang berkaitan dengan pengukuran biaya kualitas produk AGF (*Asbuton Granular Filler*) pada PT. XYZ Aspal tahun 2018-2020:
- b. Laporan Manajerial mengenai pencapaian kualitas untuk mengetahui jumlah produksi dan produk cacat produk AGF (*Asbuton Granular Filler*) pada PT. XYZ Aspal tahun 2018-2020.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan dan hasil kajian dari jurnal-jurnal terdahulu disimpulkan bahwa terdapat ketidakkonsistenan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu. Dari masalah penelitian tersebut dibentuklah pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah biaya pencegahan berpengaruh terhadap produk cacat pada PT. XYZ Aspal tahun 2018-2020?
2. Apakah biaya penilaian berpengaruh terhadap produk cacat pada PT. XYZ Aspal tahun 2018-2020?
3. Apakah biaya kegagalan Internal berpengaruh terhadap produk cacat pada PT. XYZ Aspal tahun 2018-2020?
4. Bagaimana hubungan biaya pencegahan terhadap produk cacat bila ditinjau berdasarkan persepsi manajemen PT. XYZ Aspal?
5. Bagaimana hubungan biaya penilaian terhadap produk cacat bila ditinjau berdasarkan persepsi manajemen PT. XYZ Aspal?
6. Bagaimana hubungan biaya kegagalan internal terhadap produk cacat bila ditinjau berdasarkan persepsi manajemen PT. XYZ Aspal?
7. Bagaimana upaya yang dilakukan PT. XYZ Aspal dalam perbaikan produk cacat?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pertanyaan penelitian, peneliti memiliki beberapa tujuan yang hendak didapatkan dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh biaya pencegahan terhadap produk cacat pada PT. XYZ Aspal tahun 2018-2020;
2. Untuk menganalisis pengaruh biaya penilaian terhadap produk cacat pada PT. XYZ Aspal tahun 2018-2020;
3. Untuk menganalisis pengaruh biaya kegagalan Internal terhadap produk cacat pada PT. XYZ Aspal tahun 2018-2020;
4. Untuk menganalisis hubungan biaya pencegahan terhadap produk cacat bila ditinjau berdasarkan persepsi manajemen PT. XYZ Aspal;
5. Untuk menganalisis hubungan biaya penilaian terhadap produk cacat bila ditinjau berdasarkan persepsi manajemen PT. XYZ Aspal;
6. Untuk menganalisis hubungan biaya kegagalan internal terhadap produk cacat bila ditinjau berdasarkan persepsi manajemen PT. XYZ Aspal;
7. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan dalam perbaikan produk cacat dalam PT. XYZ Aspal.

*Memperhatikan dan
Memartabatkan Bangsa*

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah manfaat yang dapat dirasakan dalam pengembangan pengetahuan dan akademik. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mendukung teori teori penetapan tujuan (*goal setting theory*) dan teori *total quality management (TQM)* dalam keterkaitannya dengan biaya kualitas terhadap produk cacat. Teori penetapan tujuan (*goal setting theory*) melandaskan pada pencapaian tujuan perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya dengan peningkatan kinerja karyawan. Sementara teori *total quality management (TQM)* melandaskan pada proses produksi dengan berfokus pada kualitas untuk memperoleh kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat ketidakkonsisten hasil penelitian dan dapat memberikan bukti empiris terkait biaya kualitas terhadap produk cacat serta dijadikan sebagai literatur tambahan bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat ini dapat dirasakan oleh masyarakat dalam memecahkan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian dan biaya kegagalan internal) terhadap produk cacat yang di produksi oleh suatu perusahaan.

a. Bagi PT. XYZ Aspal

Diharapkan dengan adanya penelitian ini manajemen perusahaan dapat mengetahui tingkat penyimpangan produk yang berakibat pada kegagalan produksi sehingga menyebabkan terjadinya kerugian bagi

perusahaan. Dapat membantu manajemen dalam melihat distribusi biaya kualitas perusahaan yang menyebabkan terjadinya masalah-masalah kualitas. Sekaligus sebagai peningkatan proses bisnis perusahaan agar semakin baik kedepannya.

b. Bagi Konsumen

Dengan hasil penelitian yang didapatkan dapat membantu konsumen untuk mendapatkan produk yang memiliki kualitas yang baik.

c. Bagi Regulator

Penelitian ini diharapkan dapat membantu para pembuat kebijakan terhadap bidang pertambangan dan industri material aspal dalam pengambilan kebijakan industri untuk memaksimalkan biaya yang berkaitan dengan kualitas agar produk cacat dapat dihindari sehingga membantu industri yang membutuhkan intervensi kebijakan yang tepat dalam menghasilkan produk yang lebih optimal.

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*