

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perekonomian Indonesia dengan segala dinamikanya telah membuka jalan bagi meningkatnya peran serta swasta sebagai salah satu unsur pembentuk perekonomian nasional. Sejalan dengan kebijaksanaan pemerintah untuk meningkatkan laju pertumbuhan di segala bidang telah mendorong perusahaan-perusahaan untuk berkembang sesuai dengan bidang usahanya masing-masing. Dalam menghadapi era persaingan perdagangan bebas semakin cepat mengalami perubahan dan tingginya tuntutan pelanggan, hal ini menjadi sebuah tantangan baru di Indonesia, khususnya bagi perusahaan yang ada pada saat ini sedang berkembang. Keadaan ini menuntut setiap perusahaan untuk beradaptasi secara cepat sehingga mampu mempertahankan perusahaan dan memenangkan kompetisi antar perusahaan sejenis, agar perusahaan mempunyai kemampuan daya saing yang lebih baik.

Dalam dunia bisnis yang kompetisi, peningkatan kualitas merupakan hal yang penting bagi sebuah perusahaan untuk tetap eksis. Terdapat lebih dari satu produsen yang menawarkan suatu jenis produk atau beberapa produsen yang menawarkan produk yang sejenis. Berbagai cara dilakukan oleh perusahaan untuk menarik minat konsumen terhadap produk yang ditawarkan, salah satunya yaitu dengan memberikan nilai tambah pada produk yang mereka hasilkan. Salah satunya yaitu dengan memberikan harga yang kompetitif dengan kualitas produk yang lebih baik. Suatu produk yang berkualitas tidak hanya merupakan produk dengan penampilan fisik yang baik tetapi juga harus memenuhi kriteria kepuasan konsumen. Penciptaan produk seperti itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan terutama dalam persaingan bisnis yang sangat ketat.

Kualitas pada dasarnya dapat diukur sehingga dapat digunakan sebagai alat perencanaan, pengendalian, bahkan pengambilan keputusan atas kualitas dari suatu produk yang dihasilkan. Berdasarkan hal tersebut, maka fungsi akuntansi harus mengetahui berapa besarnya biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan untuk mencapai mutu produk yang diinginkan oleh konsumen. Pengukuran kualitas melalui biaya (berapa ukuran finansial) akan lebih efektif dan efisien dalam melakukan pengendalian, perencanaan, dan pengambilan keputusan.

Perusahaan yang bergerak di bidang pabrikasi pun melakukan kegiatan rutin produksi untuk menghasilkan suatu barang. Kegiatan produksi dimulai dari pembelian bahan-bahan, membayar upah tenaga kerja untuk mengolah bahan-bahan tersebut dan mengeluarkan biaya-biaya yang diperlukan sehingga bahan-bahan tersebut dapat diubah menjadi produk jadi yang siap untuk dijual guna memperoleh laba. Sebagian laba yang diperoleh dari setiap hasil penjualan akan digunakan kembali untuk kegiatan usaha perusahaan.

Dari fenomena di atas perusahaan memiliki masalah tentang profitabilitas perusahaan karena tidak dapat bersaing. Sehingga perusahaan pun harus memperbaiki sistem produksi dengan memperbaiki efisiensi dan mengurangi biaya dan tidak mengabaikan kualitas agar dapat bersaing dengan produsen-produsen dan juga dapat meningkatkan profitabilitas. Sehingga perusahaan dapat meningkatkan profitabilitasnya dengan meningkatkan kualitas produk dan mengefisiensikan biaya produksinya.

Setiap produksi yang dilakukan oleh semua perusahaan manufaktur, pasti terdapat suatu produk yang rusak atau cacat. Yang mana ada dua tindakan yang perlu dilakukan oleh perusahaan. Yang pertama, perusahaan bisa melakukan proses kembali (*reproces*) atau memperbaiki kualitas produk yang cacat dengan mengadakan pengerjaan kembali. Dan tentunya akan ada tambahan biaya

dalam proses pengerjaan kembali tersebut yang sering disebut dengan biaya kualitas. Dan yang kedua, perusahaan dapat menjual produk cacat apa adanya atau dapat menjual dalam keadaan produk cacat dengan harga yang relatif lebih murah dari standar harga normal. Namun setiap perusahaan akan berupaya semaksimal mungkin agar produk yang dihasilkan berkualitas, seminimal mungkin produk yang dihasilkan cacat..

Apabila suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan merupakan produk yang berkualitas. Maka tidak hanya mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan, namun juga mampu meningkatkan penjualan perusahaan. Itu berarti keuntungan atau laba dari penjualan akan meningkat. Merupakan hal positif bagi perusahaan. Perusahaan dapat menjadikan kualitas sebagai alat strategi bisnis untuk mendapatkan keuntungan penjualan. Menurut Hansen dan Mowen (2015:5), kualitas adalah ukuran relatif dari kebaikan (*goodness*). Definisi ini mengungkapkan tingkat keunggulan (*excellence*) dan ukuran relative kebaikan (*goodness*).

Biaya kualitas dibagi menjadi empat kategori yaitu biaya pencegahan (*prevention cost*), biaya penilaian (*appraisal cost*), biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) dan biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*). Biaya-biaya tersebut merupakan *cost of conformance* dan *cost of nonconformance*.

Biaya-biaya yang termasuk dalam *cost of conformance* adalah biaya pencegahan dan biaya penilaian yaitu biaya-biaya yang terjadi dalam rangka memastikan produk atau jasa sesuai harapan pelanggan. Sedangkan biaya-biaya yang termasuk dalam *cost of nonconformance* adalah biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal yaitu biaya-biaya yang dikeluarkan dan *opportunity cost* karena ditolakny produk atau jasa.

PT. Kreasi Sentosa Abadi adalah perusahaan *SOLE AGENT PRODUCT FINISHES sherwin-williams FOR INDONESIA* yang terkenal dengan brand nama

"SAYERLACK" dengan keunggulan *waterbased product wood coating* dan juga sebagai distributor bangunan ( Platinum, Asia Tiles, GRC Board ). Perusahaan ini beralamatkan di Jalan Raya Sawunggaling No.159 A-B, Jemundo Taman. Dalam menjalankan usahanya, PT. Kreasi Sentosa Abadi selalu menggunakan sistem kualitas. Kualitas telah menjadi dimensi kompetitif yang penting bagi perusahaan manufaktur maupun jasa, juga bagi usaha kecil usaha besar. Kualitas merupakan tema terpadu bagi semua perusahaan. Kemampuan perusahaan-perusahaan untuk menjual berbagai produk berkualitas dengan harga yang lebih murah telah mengambil beberapa perusahaan dari pangsa pasar yang ada.

Dalam usaha untuk mengatasi persaingan yang demikian tajam, banyak perusahaan yang telah memberikan perhatian lebih besar terhadap kualitas dan produktivitas, khususnya karena adanya potensi untuk menekan biaya dan memperbaiki kualitas produk secara simultan. Penekanan pada kualitas ini telah cukup lama berlangsung hingga saat ini beberapa pendapat menyakinkan bahwa kualitas telah bergeser dari sumber keunggulan strategis menjadi kebutuhan kompetitif.

Ketika perusahaan-perusahaan menerapkan program perbaikan kualitas, timbul kebutuhan untuk memantau dan melaporkan kemajuan dari program-program yang telah ditentukan oleh masing - masing perusahaan. Para manajer pun juga perlu memahami makna biaya-biaya kualitas dengan baik agar jika terjadi perubahan sepanjang waktu para manajer tersebut dapat memahaminya secara baik dalam melakukan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Pengukuran dan pelaporan kinerja kualitas sangatlah penting bagi keberhasilan program perbaikan kualitas yang sedang dijalankan oleh perusahaan tersebut. Prasyarat dasar bagi pelaporan adalah pengukuran biaya-biaya kualitas yang telah dijalankan oleh perusahaan tersebut. Namun untuk

mendapatkan pengukuran biaya - biaya kualitas tersebut diperlukan definisi operasional mengenai kualitas tersebut.

Dengan adanya laporan biaya kualitas dalam suatu perusahaan digunakan untuk menemukan beberapa jenis biaya kegagalan eksternal dan juga kegagalan internal yang ada dalam perusahaan. Seperti: klaim garansi, perbaikan, biaya kehilangan penjualan karena kinerja produk yang buruk serta retur dan potongan penjualan atas adanya kualitas yang buruk, dan ketidakpuasan pelanggan, dan hilangnya pangsa pasar dari total biaya kualitas yang telah didapatkan sebelumnya. Adapun biaya-biaya kegagalan internal yang ada dalam perusahaan, seperti: adanya sisa bahan, pengerjaan ulang produk, penghentian mesin, pemeriksaan ulang, pengujian ulang, dan perubahan desain. Biasanya adanya biaya kegagalan internal perusahaan disebabkan karena produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi atau kebutuhan pelanggan, sedangkan adanya biaya kegagalan dari eksternal disebabkan karena produk yang dihasilkan gagal untuk memenuhi prasyarat atau tidak mampu memuaskan kebutuhan pelanggan dalam pemesanan produk.

Perusahaan juga harus dapat menghasilkan kualitas yang baik terhadap produk yang telah dihasilkan dari penggunaan biaya kualitas tersebut sehingga dapat mencegah adanya kegagalan dari penghasilan produk dalam perusahaan, sehingga perusahaan tersebut dapat menghemat biaya yang biasanya digunakan untuk memperbaiki suatu produk yang gagal maka biaya tersebut dapat digunakan untuk memproduksi produk yang lainnya untuk mendapatkan profitabilitas dalam jangka panjang dan relatif bertambah karena produk yang akan dijual pun menjadi bertambah luas di pangsa pasar dan dapat memenuhi kebutuhan para pelanggannya sehingga dapat memuaskan para pelanggannya. Perusahaan yang dapat menghasilkan sebuah produk yang baik dan berkualitas tinggi maka perusahaan tersebut pun dapat memperoleh pangsa pasar yang luas

dan perusahaan tersebut juga pun akan mendapatkan profitabilitas yang relatif besar.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut di atas, penulis menyadari akan pentingnya biaya kualitas dalam upaya mendukung akan kelangsungan hidup sebuah usaha agar mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang diharapkan nantinya akan mampu memberikan loyalitas terhadap konsumen. Sehingga jika sebuah distributor cat import mampu menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi biaya kualitas maka hal tersebut merupakan suatu keuntungan yang sangat besar bagi perkembangan perusahaan tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk memilih judul untuk skripsi yaitu **“PENGARUH BIAYA PENCEGAHAN, BIAYA PENILAIAN DAN BIAYA KEGAGALAN TERHADAP PROFITABILITAS PADA PT. KREASI SENTOSA ABADI”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara biaya pencegahan terhadap profitabilitas pada PT. Kreasi Sentosa Abadi ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara biaya penilaian terhadap profitabilitas pada PT. Kreasi Sentosa Abadi ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara biaya kegagalan internal terhadap profitabilitas pada PT. Kreasi Sentosa Abadi ?
4. Apakah terdapat pengaruh antara biaya kegagalan eksternal terhadap profitabilitas pada PT. Kreasi Sentosa Abadi ?
5. Apakah terdapat pengaruh antara biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal secara simultan terhadap profitabilitas pada PT. Kreasi Sentosa Abadi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara biaya pencegahan terhadap profitabilitas pada PT. Kreasi Sentosa Abadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara biaya penilaian terhadap profitabilitas pada PT. Kreasi Sentosa Abadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara biaya kegagalan internal terhadap profitabilitas pada PT. Kreasi Sentosa Abadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara biaya kegagalan eksternal terhadap profitabilitas pada PT. Kreasi Sentosa Abadi.
5. Untuk mengetahui pengaruh antara biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal secara simultan terhadap profitabilitas pada PT. Kreasi Sentosa Abadi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain sebagai berikut :

#### **1. Aspek Akademis**

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang profitabilitas dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka pada jurusan akuntansi berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

#### **2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi kemajuan ilmu pengetahuan dalam bidang Akuntansi, khususnya mengenai hubungan antara biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan dan profitabilitas juga dapat digunakan menjadi bahan untuk peneliti selanjutnya.

### **3. Aspek Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak PT.Kreasi Sentosa Abadi dalam meningkatkan kualitas dan nilai-nilai dalam perusahaan, terutama yang berkaitan dengan biaya kualitas untuk menilai profitabilitas perusahaan, sehingga dapat lebih baik dan berprestasi dari sebelumnya.