

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini dengan semakin berkembangnya aktivitas kewirausahaan (*entrepreneurship*), memberikan dampak positif dengan lahirnya berbagai macam jenis usaha. Intensitas persaingan usaha yang semakin kompetitif menuntut para pelaku usaha untuk semakin kreatif dan inovatif dalam menawarkan produk barang dan jasa yang dihasilkan kepada konsumen. Kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sejarah masyarakat mendorong terjadinya pengembangan kualitas layanan (*service quality*).

Dalam hal penawaran dan pemasaran, banyak perusahaan menawarkan produk atau jasa yang sama dengan sedikit sekali atau bahkan hampir tidak ada perbedaan barang atau jasa antar perusahaan. Maka perusahaan harus menyiapkan strategi bisnis dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta kualitas produk atau jasa, karena kualitas merupakan faktor penting dan mendasar yang mempengaruhi konsumen untuk menentukan pilihan atas produk atau jasa yang ditawarkan.

Pengendalian kualitas selalu diikuti dengan pengeluaran atas biaya kualitas. Jika biaya kualitas yang dikeluarkan semakin besar, maka akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Dengan demikian, biaya kualitas merupakan hal penting yang harus dipertimbangkan perusahaan dalam upaya meningkatkan laba yang merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai suatu

perusahaan, di samping hal-hal lainnya, serta sebagai pengukur keberhasilan program perbaikan kualitas untuk dapat mempengaruhi keputusan pembelian serta mempertahankan konsumen.

Salah satu usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang sedang diminati para pelaku usaha di Sidoarjo adalah jasa *laundry*. Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah yang mengalami perkembangan pesat dalam sektor industri. Keberhasilan ini dicapai karena berbagai potensi yang ada di wilayahnya serta dukungan sumber daya manusia yang memadai. Kabupaten Sidoarjo memiliki banyak sentra usaha kecil yang tersebar diberbagai wilayahnya.

Jasa *laundry* merupakan badan usaha yang menawarkan jasa dalam hal pencucian pakaian, dengan metode-metode khusus. Untuk memperoleh keunggulan daya saing dalam skala besar para penyedia jasa *laundry* dituntut untuk menyajikan pelayanan yang berkualitas, diantaranya dengan layanan antar jemput, *dry cleaning*, maupun laundry khusus. Jenis-jenis *laundry* itu sangat beragam, tergantung pada pasarnya.. Tujuan dari strategi tersebut adalah untuk menarik konsumen yang lebih banyak sehingga diharapkan juga kapasitas produksi dapat tercapai dan kegiatan efisiensi usaha dapat dengan baik sesuai dengan perencanaan, sehingga memperoleh laba maksimum. Hal ini merupakan kunci pokok untuk meningkatkan daya saing industri jasa pelayanan *laundry* adalah kualitas pelayanan.

Selain diperlukan kualitas pelayanan yang baik pada setiap perusahaan, untuk mampu menghasilkan laba yang diinginkan melalui kepuasan pelanggan, suatu perusahaan jasa juga harus mampu menghasilkan pelayanan yang memuaskan untuk mampu bersaing dipasaran. Merujuk pada paparan sebelumnya,

bahwa biaya kualitas sebagai ukuran yang dipergunakan untuk mengukur kualitas dan pengaruhnya terhadap tingkat profitabilitas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai **“PENGARUH BIAYA KUALITAS TERHADAP LABA USAHA JASA LAUNDRY DI KECAMATAN SIDOARJO”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang sudah dikemukakan dalam latar belakang, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh biaya penilaian terhadap laba usaha *Laundry* di kecamatan Sidoarjo ?
2. Apakah ada pengaruh biaya pencegahan terhadap laba usaha *Laundry* di kecamatan Sidoarjo ?
3. Apakah ada pengaruh biaya kualitas terhadap laba usaha *Laundry* di kecamatan Sidoarjo ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya penilaian terhadap laba usaha *Laundry* di kecamatan Sidoarjo..
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya pencegahan terhadap laba usaha *Laundry* di kecamatan Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya kualitas terhadap laba usaha *Laundry* di kecamatan Sidoarjo.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

##### 1. Aspek Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya atau perguruan tinggi lainnya tentang penerapan biaya kualitas yang bermanfaat untuk mengukur kualitas suatu produk maupun jasa sehingga mampu bersaing dipasaran serta menghasilkan profit yang besar.

##### 2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan lebih memperkaya ilmu pengetahuan khususnya dibidang akuntansi biaya dan dapat menjadi bahan referensi untuk pengembangan penelitian berikutnya.

##### 3. Aspek Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi dan masukan sebagai bahan pertimbangan dalam usaha. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pemilik usaha jasa *laundry* sebagai bahan evaluasi terhadap penerapan biaya kualitas yang selama ini telah diterapkan.