

**PERANAN ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM
PENGENDALIAN KUALITAS UNTUK
MENGURANGI KEGAGALAN PRODUK PADA
PT. BISMA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :
Jessie Kristina
2013130044

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT
Nomor : 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2018

**THE ROLE OF QUALITY COST ANALYSIS IN
QUALITY CONTROLLING TO REDUCE PRODUCT
FAILURE IN PT. BISMA**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete the requirements of

A Bachelor Degree in Economics

By:

Jessie Kristina

2013130044

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FACULTY OF ECONOMY

ACCOUNTING STUDY PROGRAM

(Accredited based on Agreement BAN-PT

Number : 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

2018

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**



**PERANAN ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM PENGENDALIAN
KUALITAS UNTUK MENGURANGI KEGAGALAN PRODUK PADA
PT. BISMA**

Oleh:

**Jessie Kristina
2013130044**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Januari 2017

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT.

Pembimbing,

Elsje Kosasih, Dra., M.Sc., Akt., CMA.

PERNYATAAN :

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Jessie Kristina
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 2 April 1995
Nomor Pokok : 2013130044
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

Peranan Analisis Biaya Kualitas Dalam Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi Kegagalan Produk Pada PT. Bisma

dengan,

Pembimbing: Elsje Kosasih, Dra., M.Sc., Akt., CMA.

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. **Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.**
2. **Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 19 Januari 2018

Pembuat pernyataan : Jessie Kristina



(Jessie Kristina)

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat di Indonesia yang sedang terjadi pada saat ini karena adanya globalisasi, yang mendorong perusahaan-perusahaan harus menciptakan keunggulan masing-masing agar dapat bertahan dan mampu bersaing di pasar industri. PT. Bisma merupakan perusahaan yang memproduksi baut berdasarkan permintaan pelanggan. PT. Bisma harus selalu memperhatikan produknya agar dapat unggul dibandingkan dengan perusahaan lain yang menghasilkan produk sejenis.

Analisis biaya kualitas merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan agar dapat selalu menjaga kualitas produk perusahaan dan dapat mengurangi tingkat kegagalan produk. Jenis biaya kualitas dibagi menjadi tiga jenis, yaitu *prevention costs*, *appraisal costs*, dan *failure costs*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis data yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini, sehingga dapat menggambarkan objek yang diteliti secara jelas, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, kemudian penulis memberikan saran yang perlu dilakukan dan berguna bagi perusahaan. Penelitian ini dilakukan sejak bulan September 2017 sampai dengan November 2017. Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari bulan Januari 2017 hingga Juni 2017. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan referensi-referensi berupa buku, jurnal, literatur yang membahas tentang kualitas, biaya kualitas, dan kegagalan produk. Setelah itu, penulis melakukan observasi di lapangan, wawancara dengan pihak perusahaan, dan mencatat hasil peninjauan langsung tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan masih menghasilkan produk gagal di atas batas toleransi sebesar 6,65% dari total produksi, sedangkan batas yang telah ditentukan adalah 3-4% dari total produksi. Saat ini, perusahaan masih belum menerapkan analisis biaya kualitas, namun perusahaan telah memiliki unsur biaya kualitas, yaitu biaya pelatihan karyawan, biaya inspeksi, biaya perbaikan mesin, biaya *scrap* dan *rework*, biaya *spoilage*, biaya pemotongan harga, biaya retur produk, dan biaya pengiriman akibat terjadinya kegagalan produk di perusahaan. Kegiatan-kegiatan tersebut belum mampu menurunkan tingkat kegagalan produk pada PT. Bisma sampai 3-4%. Faktor-faktor yang menjadi penyebab terbesar terjadinya kegagalan produk pada PT. Bisma adalah sumber daya manusia (*human error*). Pegawai yang kurang berkonsentrasi dalam bekerja, kurangnya pelatihan dan pengetahuan menjadi faktor penyebab terjadinya kegagalan produk. Faktor kedua yang menjadi penyebab terjadinya kegagalan produk adalah faktor mesin. Mesin-mesin yang terdapat pada PT. Bisma tidak dipelihara secara rutin, sehingga dapat mengalami gangguan sewaktu-waktu yang akan mengganggu proses produksi yang sedang berlangsung. Faktor lain yang menjadi penyebab terjadinya kegagalan produk adalah bahan baku, bahan baku tidak seluruhnya diinspeksi ketika datang ke perusahaan sehingga kualitasnya buruk dan dapat menyebabkan produk yang dihasilkan pun kualitasnya buruk. Faktor terakhir penyebab terjadinya kegagalan produk adalah metode produksi yang tidak digunakan oleh karyawan sebagaimana mestinya, karyawan hanya menggunakan pengetahuan berdasarkan pengalamannya untuk menjalankan proses produksi. Maka dari itu, perusahaan perlu menambah pelatihan karyawan, memberikan bonus kepada karyawan ketika tingkat kegagalan produk menurun, melakukan pemeliharaan mesin secara berkala, dan melakukan pengawasan yang lebih terhadap karyawan-karyawannya (supervisi). Dengan dilakukannya tindakan perbaikan yang tepat berdasarkan analisis biaya kualitas maka diharapkan PT. Bisma dapat menurunkan biaya kualitas sebesar Rp 47.238.660,00, tingkat produk cacat menurun sebesar 70%, serta pada akhirnya dapat meningkatkan laba perusahaan.

ABSTRACT

The increasingly tight competition in Indonesia which is currently happening nowadays because of globalization, pushes companies to create their own advantages so they can survive and compete in industrial market. PT Bisma always needs to pay attention its products so they can be superior compared to another companies who produce similar products.

Quality cost analysis is one of the method that a company can do to maintain its products' quality and reduce product failure level. The type of quality cost is divided into three types, which are prevention costs, appraisal costs, and failure costs.

The used method for this research is descriptive method, which is a research method that is done by collecting and analyzing data which are connected with the problems in this research, so researcher can describe the researched object clearly. And then conclusion is made based on the research and discussion that are done before. After that the researcher will give his/her suggestions which are needed and useful for the company. This research was done from September 2017 until November 2017. The used data in this research was taken from January 2017 until June 2017. The technique for collecting data in this research is done by collecting references from books, journals, and literature that discuss quality, quality cost, and product failure. After that, researcher did observation on field, interview the company's side, and wrote down the result.

The result shows that the company still produces the failure product above the tolerant limit which is 6,65% of the total production, meanwhile the limit is 3-4% of the total production. Right now, the company has not applied the quality cost analysis, but it has the element of quality cost, which are employee training cost, inspection cost, machine repairmen cost, scarp and rework cost, spoilage cost, discount cost, product return cost, and shipment cost because of the product failure. Those activities have not been able to reduce the product failure to 3-4%. The factors that cause most of the product failure in PT. Bisma is the human resource (human error). Employees are not concentrate enough, they also do not receive enough training and knowledge. These are the reason why the product failure happens. The second factor is the machine factor. The machines in PT. Bisma are not maintained routinely, so they can experience interference once in a while. Another factor that can cause the product failure is raw materials. Not all of them are inspected when they arrive in the company, so the bad quality can cause bad result. The last factor is the production method is not used correctly by employees. Employees only use the knowledge that are gained by their own experience. Because of that, the company needs to increase employees training, give bonus to employees when the product failure decrease, do machine maintenance routinely, and supervise the employees more. By doing the correct corrective actions based on the quality cost analysis, it is expected that PT. Bisma can reduce its quality cost by Rp. 47,238,660.00, product defect level decrease 70%, and as a last result the company can increase its income.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peranan Analisis Biaya Kualitas Dalam Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi Kegagalan Produk Pada PT. Bisma” dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh banyak doa, dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak untuk mengatasi kendala-kendala yang dialami penulis selama penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu selama penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Papa, mama, adik, engkong, dan ema yang selalu memberikan doa, dukungan, dan bantuan secara materi maupun non materi dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Elsje Kosasih, Dra., M.Sc., Akt., CMA. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan koreksi, saran, dan bimbingan untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Herman selaku pemilik dan seluruh karyawan bagian produksi yang ada pada PT. Bisma atas segala bantuan dan keramahan yang diberikan selama penulis melakukan penelitian di perusahaan PT. Bisma.
4. Andrea dan Christopher selaku teman baik dan anak dari pemilik PT. Bisma yang menjadi perantara penulis dan pemilik untuk memperoleh berbagai informasi dan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Gery Raphael Lusanjaya SE., M.T. selaku Ketua Program Studi Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
6. Bapak Arthur Purboyo, Drs., Akt, MPAc. selaku dosen bidang kajian dan seminar Akuntansi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, integritas, dan moral selama penulis menimba ilmu di Universitas Katolik Parahyangan.

8. Seluruh staf administrasi tata usaha dan staf perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi.
9. ManggoesID: Ci Nina, Ko Bambang, Ko Yudha, Ijor, Joel yang selalu mendukung penulis dalam pengerjaan skripsi.
10. Teman Akuntansi: Richard, Shella, Sasha, Maureen, Jessica sebagai teman kuliah yang selalu membantu selama penulis berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan.
11. Jesslyn, Samuel, Deo, Jcee, Calista, Cecil, Jb, Pingpau, Ema, Cimen, Ko John, serta teman-teman basket lainnya yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis.
12. Aurelia Ynez Angka, Devina Euginia, dan Christie Rumambi yang menolong penulis dalam melakukan *editing* skripsi.
13. Teman SMA: Suki yang selalu memberi dukungan kepada penulis setiap hari.
14. Semua pihak dan teman lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan memberikan inspirasi kepada penulis selama ini.

Akhir kata, penulis juga memohon maaf jika terdapat kesalahan maupun kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Bandung, Januari 2018

Jessie Kristina

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Biaya.....	7
2.1.1. Pengertian Biaya	7
2.1.2. Klasifikasi Biaya.....	7
2.2. Kualitas	10
2.2.1. Pengertian Kualitas.....	10
2.2.2. Aspek-Aspek Kualitas	11
2.2.3. Ukuran Kualitas	11
2.2.4. Dimensi Kualitas	13
2.3. Kegagalan Produk.....	15
2.3.1. Jenis Kegagalan Produk.....	16

2.3.2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kegagalan Produk	16
2.4.	Biaya Kualitas.....	18
2.4.1.	Definisi Biaya Kualitas.....	19
2.4.2.	Jenis Biaya Kualitas.....	19
2.5.	Pengendalian Kualitas	21
2.5.1.	Pengertian Pengendalian Kualitas	21
2.5.2.	Alat Pengendalian Kualitas	21
2.5.3.	Analisis Biaya Kualitas	24
2.6.	Hubungan Antara Analisis Biaya Kualitas Dengan Kegagalan Produk.....	25
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN		27
3.1.	Metode Penelitian	27
3.1.1.	Variabel Penelitian	27
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data	28
3.1.3.	Langkah-Langkah Penelitian.....	29
3.1.4.	Waktu Penelitian.....	31
3.2.	Objek Penelitian	31
3.2.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	31
3.2.2.	Struktur Organisasi	32
3.2.3.	<i>Job Description</i>	33
3.2.4.	Aktivitas Perusahaan	35
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1.	Biaya-Biaya Yang Terjadi Pada PT. Bisma	37
4.2.	Biaya Kualitas Pada PT. Bisma	44
4.2.1.	Jenis-Jenis Biaya Kualitas Yang Ada Di Perusahaan.....	45

4.2.2.	Penggolongan Biaya Kualitas Yang Ada Di Perusahaan	48
4.3.	Analisis Biaya Kualitas Pada PT. Bisma	49
4.4.	Kegagalan Produk Yang Terjadi Pada PT. Bisma	50
4.4.1.	Jenis Kegagalan Produk Yang Ada Di Perusahaan	51
4.4.2.	Laporan Kegagalan Produk	53
4.4.3.	Faktor Penyebab Kegagalan Produk.....	56
4.5.	Pengendalian Kualitas Pada PT. Bisma	59
4.5.1.	Kegiatan Pengendalian Kualitas Yang Telah Dilakukan Perusahaan	60
4.5.2.	Alat Pengendalian Kualitas Yang Digunakan Perusahaan ...	62
4.5.3.	Tindakan Perbaikan Yang Perlu Dilakukan Oleh PT. Bisma	66
4.6.	Ukuran <i>Non-Financial</i> Atas Kualitas Pada PT. Bisma	76
4.7.	Peranan Analisis Biaya Kualitas Dalam Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi Kegagalan Produk Pada PT. Bisma	78
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN		79
5.1.	Kesimpulan	79
5.2.	Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Examples of Quality Costs by Categories.....	20
Tabel 4.1. Biaya Produksi Pada PT. Bisma Bulan Januari Sampai Dengan Juni 2017 (dalam satuan Rp).....	43
Tabel 4.2. Biaya Kualitas Pada PT. Bisma Pada Bulan Januari Sampai Dengan Juni 2017 (dalam satuan Rp)	48
Tabel 4.3. Biaya Kualitas Pada PT. Bisma Setelah Diklasifikasi Ke Dalam 4 Golongan (dalam satuan Rp).....	49
Tabel 4.4. Laporan Kegagalan Produk Yang Ditemukan Pada Bulan Januari Sampai Dengan Juni 2017	54
Tabel 4.5. Spesifikasi Kegagalan Produk Pada PT. Bisma Bulan Januari Sampai....	55
Tabel 4.6. Persentase Faktor Penyebab Kegagalan Produk Pada PT. Bisma	59
Tabel 4.7. Perbandingan Biaya Sebelum dan Setelah Dilakukannya Analisis Biaya Kualitas (dalam satuan Rp).....	71
Tabel 4.8. Biaya Kualitas Dalam 4 Golongan Setelah Dilakukan Analisis Biaya Kualitas (dalam satuan Rp).....	73
Tabel 4. 9. Perbandingan Biaya Kualitas Sebelum Dan Setelah Dilakukannya Analisis Biaya Kualitas Yang Telah Diklasifikasikan Berdasarkan Jenis Biaya Kualitas	74
Tabel 4.10. Jumlah Kegagalan Produk Sebelum dan Estimasi Sesudah Tindakan Perbaikan	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Statistical Quality Control Charts Daily Defect Rate for Photocopying Machines at Photon Company</i>	22
Gambar 2.2. <i>Pareto Diagram for Photocopying Machines at Photon Corporation</i>	23
Gambar 2.3. <i>Cause-and-effect Diagram for Fuzzy and Unclear Photocopies at Photon Corporation</i>	23
Gambar 3.1. <i>Bagan Struktur Organisasi PT. Bisma</i>	33
Gambar 4.1. <i>Cause and Effect Diagram Pada PT. Bisma</i>	63

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi perekonomian, persaingan bisnis antar perusahaan menjadi sangat ketat. Persaingan ini akan semakin berkembang seiring perkembangan waktu. Hal ini membuat perusahaan sebagai produsen harus selalu berinovasi dan terus mengikuti perkembangan yang ada, agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan yang lebih daripada pesaingnya untuk dapat bersaing dalam persaingan yang ketat ini. Perusahaan yang tidak mampu bersaing dan tidak mampu memaksimalkan keunggulannya akan tersingkir dalam persaingan.

Keberhasilan suatu perusahaan tidak dapat dicapai begitu saja tanpa ada usaha maksimal dari perusahaan yang bersangkutan. Usaha yang dapat ditempuh oleh perusahaan antara lain dengan menentukan tujuan yang harus ditentukan dengan tepat dan cara mencapainya pun harus direncanakan serta dilakukan secara efektif dan efisien. Perusahaan diharapkan dapat menawarkan produk-produk dengan kualitas yang baik dan harga yang murah, agar konsumen tertarik untuk membeli produk-produk tersebut. Dalam menghasilkan produk, banyak hal yang perlu diperhatikan agar produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik dan tidak memerlukan biaya yang besar. Memperbaiki kualitas secara terus menerus merupakan sesuatu yang penting dalam membangun masa depan bisnis yang berkelanjutan.

PT. Bisma merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak dalam pembuatan baut. Proses produksi pada PT. Bisma dilakukan jika ada pesanan dari pelanggan (jenis, spesifikasi, dan jumlah produk tergantung pada permintaan dari pelanggan). PT. Bisma dalam menjalankan proses produksinya telah menerapkan biaya kualitas untuk menjaga kualitas produk agar selalu sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan akan terus melakukan pesanan kepada PT. Bisma bila pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk yang dihasilkan PT. Bisma.

Dengan melakukan pengendalian atas biaya kualitas, hal ini akan memudahkan PT. Bisma dalam memproduksi produk dengan kualitas terbaik. Melalui pengendalian biaya kualitas, PT. Bisma juga dapat menekan tingkat produk yang tidak memenuhi kualifikasi atau standar yang ditentukan perusahaan. Keberadaan produk yang tidak memenuhi kualifikasi tersebut menjadi permasalahan bagi perusahaan karena akan merugikan perusahaan, perusahaan harus mengeluarkan biaya lebih untuk penanganan produk tersebut, sehingga dapat mengurangi laba yang diperoleh. Produksi baut pada PT. Bisma memiliki tingkat kegagalan yang cukup tinggi, karena produksi masih menggunakan tenaga manusia, tidak sepenuhnya menggunakan mesin. Maka dengan menerapkan analisis biaya kualitas, PT. Bisma diharapkan dapat mengurangi tingkat produk yang tidak memenuhi kualifikasi yang tinggi selama ini.

Jika permasalahan produk tidak memenuhi kualifikasi tidak diselesaikan dan tidak dicarikan solusi pemecahannya, implikasi yang muncul ialah bahan baku akan terbuang dengan percuma. Disamping itu, muncul pula biaya untuk melakukan *rework*. Konsekuensi lain yang terjadi adalah perusahaan akan sulit bersaing dalam industri. Dampak negatif yang paling fatal ialah perusahaan mengalami kerugian.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, masalah-masalah yang akan menjadi pokok bahasan adalah sebagai berikut:

1. Apakah yang menjadi faktor terjadinya kegagalan produk yang terjadi di PT. Bisma?
2. Bagaimana usaha PT. Bisma untuk mencegah terjadinya kegagalan produk?
3. Bagaimana pengendalian biaya kualitas yang telah dilakukan oleh PT. Bisma?
4. Usaha apa saja yang perlu dilakukan PT. Bisma untuk mengurangi kegagalan produk?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan penelitian yang dilakukan penulis terhadap analisis biaya kualitas pada PT. Bisma adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis faktor yang menyebabkan terjadinya kegagalan produk PT. Bisma.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. Bisma dalam menekan tingkat kegagalan produk.
3. Untuk menganalisis bentuk-bentuk pengendalian biaya kualitas yang telah diterapkan dan harus diterapkan oleh PT. Bisma.
4. Untuk mengetahui perbaikan-perbaikan yang sebaiknya diterapkan oleh PT. Bisma.

1.4. Manfaat Penelitian

Besar harapan penulis, bahwa hasil penelitian yang dilakukan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak berikut ini:

1. Perusahaan

Perusahaan tempat penelitian dilaksanakan diharapkan mampu mengurangi tingkat kegagalan produk dengan menerapkan kualitas dan analisa biaya kualitas. Perusahaan pun diharapkan dapat mengurangi biaya-biaya agar dapat meningkatkan laba dan dapat menjalankan operasi perusahaan secara efektif dan efisien.

2. Penulis

Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini akan menambah wawasan mengenai teori-teori akuntansi manajemen khususnya berkenaan dengan biaya kualitas. Tidak hanya menambah wawasan mengenai teori, penulis pun dapat mengimplementasikan teori yang telah dipelajari ke dalam dunia kerja. Dengan penelitian ini, penulis menambah banyak pengetahuan mengenai kondisi perusahaan yang sebenarnya, juga menambah pengalaman penulis bagaimana terjun langsung ke lapangan untuk menganalisis sebuah permasalahan.

3. Masyarakat dan Peneliti Lain

Penelitian yang telah dilaksanakan dapat dijadikan sebagai contoh bagi masyarakat yang bergelut di bidang serupa. Juga untuk mengenalkan peranan biaya kualitas di dalam proses produksi, sehingga dapat menjadi acuan apabila ada masyarakat yang akan memulai usaha untuk melakukan pengendalian biaya kualitas. Bagi penulis lain, penelitian yang telah dilakukan dapat menjadi referensi untuk peneliti lain untuk dapat mengembangkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Selain itu, dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti-peneliti yang sedang meneliti topik serupa.

1.5. Kerangka Pemikiran

Lingkungan persaingan yang ketat membuat setiap perusahaan berlomba-lomba untuk mendapatkan pelanggan dan menghasilkan profit demi kelangsungan hidupnya. Sumber daya dan proses produksi yang efektif dan efisien merupakan modal awal yang penting untuk memperoleh profit yang diharapkan oleh perusahaan. Pada umumnya, pelanggan akan membandingkan kualitas dan harga jual produk sejenis yang ada di pasar. Kualitas yang baik serta harga jual yang kompetitif lah yang diinginkan pelanggan, keduanya haruslah berjalan secara seimbang. Suatu produk yang memiliki kualitas sangat baik tetapi harga jual terlampaui tinggi akan sulit bersaing di pasar. Begitu pula sebaliknya, harga jual yang rendah tetapi tidak diimbangi dengan kualitas yang memadai akan kalah bersaing di pasar.

Perusahaan kelas menengah seringkali tidak menitikberatkan pada perbaikan kualitas produknya tetapi lebih memikirkan bagaimana menurunkan harga jualnya. Namun sebenarnya dengan memperbaiki kualitas dari produk yang dihasilkan maka, produk yang diproduksi dapat dijual dengan harga yang cukup tinggi atau dapat bersaing di pasar dan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan pun akan menurun. Hal ini tentu akan meningkatkan laba perusahaan ke depannya.

Dalam bukunya yang berjudul "*Cost Management*", Guan, dkk. menyebutkan bahwa dalam 20 tahun terakhir, perusahaan global telah mengambil langkah yang signifikan dalam memperbaiki kualitas. Biaya yang

dikeluarkan untuk memperbaiki kualitas dari produk cacat ataupun mencegah terjadinya produk cacat disebut dengan biaya kualitas. Secara umum, biaya kualitas dibagi menjadi empat kategori, yaitu *prevention costs* atau biaya yang dikeluarkan untuk mencegah produk cacat, *appraisal costs* atau biaya yang dikeluarkan untuk mengetahui apakah produk telah sesuai dengan ketentuan atau keinginan pelanggan, *internal failure costs* atau biaya yang dikeluarkan karena produk yang akan dikirim ke pelanggan ternyata tidak sesuai dengan kriteria dan dibutuhkan pekerjaan ulang dan sebagainya (merupakan perbaikan yang harus dilakukan karena telah terdeteksi oleh *appraisal activity*), dan *external failure costs* atau biaya yang terjadi karena suatu produk yang telah dikirimkan ke pelanggan ternyata tidak sesuai dengan spesifikasi tertentu. Kategori yang terakhir merupakan kategori biaya yang paling berbahaya karena dapat menyebabkan terjadinya *lost sales*, *complaint adjustment*, dan pada akhirnya *lost market share*.

Diperlukan upaya untuk melakukan *monitoring* serta analisis biaya kualitas dalam proses *quality improvement*. Seorang manajer perlu mengetahui biaya kualitas apa saja yang terjadi dan bagaimana mereka berubah seiring berjalannya waktu. Bagi perusahaan, biaya ini dapat menjadi sumber penghematan yang signifikan, oleh sebab itu pelaporan dan pengukuran biaya kualitas ini sangat penting dalam proses perbaikan kualitas produk dan pada akhirnya dapat menurunkan biaya produksi perusahaan.

PT. Bisma menghadapi permasalahan sebagaimana diuraikan di atas. Mereka bermasalah dengan tingginya persentase kegagalan produk dan mengalami kesulitan dalam menurunkan persentase kegagalan produk tersebut. Rencana jangka pendek perusahaan untuk menekan kegagalan produk sampai 3-4% di tahun 2016 ternyata tidak tercapai. Pemilik tidak mempunyai laporan tentang dimana letak kesalahan proses produksi yang menyebabkan terjadinya kegagalan produk. Kepala produksi pun hanya mengira-ngira bahwa banyaknya kegagalan produk kemungkinan disebabkan oleh faktor tenaga kerja yang melakukan kesalahan dalam mengolah bahan baku. Pernyataan ini dikeluarkan tanpa adanya data yang jelas. Dengan adanya permasalahan ini, penulis akan mencoba untuk meneliti dimana letak kesalahan pada proses produksi

perusahaan melalui pengumpulan data analisis biaya kualitas yang menyebabkan tingginya tingkat kegagalan produk.

Untuk mengidentifikasi masalah-masalah apa saja yang terjadi sehubungan dengan kualitas, terdapat tiga alat atau metode yang dapat dibuat, yaitu *control charts*, *pareto diagrams*, serta *cause-and-effect diagrams*. Hasil dari analisis permasalahan kualitas ini menghasilkan keputusan manajemen tentang program *improvement* apa saja yang harus dilakukan untuk mengatasi permasalahan kualitas yang ada di perusahaan. Dalam usaha perusahaan memperbaiki kualitas produk lewat aktivitas pengendalian tersebut, diperlukan biaya yang tidak sedikit untuk mendukungnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui dan menganalisis biaya apa saja yang terjadi berikut dengan pergerakannya pada setiap periode. Pengalokasian biaya kualitas secara baik dapat menghasilkan penghematan bagi perusahaan.

Secara sistematis, dengan adanya analisis biaya kualitas maka faktor penyebab terjadinya kegagalan produk dapat teridentifikasi dan selanjutnya dapat diantisipasi sebaik mungkin sehingga kualitas produk dapat meningkat. Dengan meningkatnya kualitas produk dan menurunnya kegagalan produk, maka biaya-biaya seperti *rework*, *scrap* dapat dikurangi bahkan dapat dihilangkan. Kepuasan pelanggan akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan dan pada akhirnya laba perusahaan akan meningkat. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas produk dapat menjadi kunci perusahaan untuk bertahan dan bersaing di pasar.