

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa :

1. Tindakan yang dilakukan Lighthouse Coffee Brewery untuk dapat menjaga kualitas dan memperbaiki permasalahan yang terjadi terbagi atas beberapa kegiatan, yaitu :
  - a. Kegiatan pengembangan minuman dan makanan dalam bentuk perancangan yang dilakukan oleh *Head Barista* sebagai pemilik dan juga rekan bisnisnya.
  - b. Kegiatan perawatan peralatan bar *coffee shop* yang terbagi menjadi dua jenis yaitu perawatan kecil dan perawatan besar.
  - c. Melakukan seleksi terhadap *supplier* yang dilakukan oleh Bapak Handi Maharjana selaku pemilik dan juga *Head Barista*, serta rekan bisnisnya.
  - d. Melaksanakan kegiatan pelatihan kepada *Barista Associate* yang dilakukan pada saat *Barista Associate* baru memulai untuk bekerja.
  - e. Melakukan pengecekan dan penyimpanan bahan baku.
  - f. Kegiatan pengecekan produk minuman dan makanan yang dilakukan oleh *Head Barista* dan *Barista* sebelum produk disajikan kepada pelanggan.
  - g. Melakukan komplain terhadap *supplier* yang melakukan kesalahan terkait pengiriman produk yang dipesan.
  - h. Kegiatan mendeteksi kelalaian pada fase pembuatan produk yang menimbulkan produk gagal saji sebelum disajikan dan membutuhkan pembuatan ulang.
  - i. Terakhir adalah kegiatan penggantian produk gagal saji dengan produk baru yang dibuat ulang sebagai akibat dari produk gagal saji yang sudah terlanjur disajikan kepada pelanggan dan tidak terdeteksi pada pengecekan akhir.
2. Biaya kualitas yang selama ini terjadi di Lighthouse Coffee Brewery terdiri dari *prevention costs*, *appraisal costs*, *internal failure costs*, dan *external failure costs*. *Prevention costs* terdiri dari biaya pengembangan minuman dan makanan, biaya

perawatan peralatan bar *coffee shop*, biaya kegiatan seleksi terhadap *supplier*, dan biaya kegiatan pelatihan *Barista Associate*. *Appraisal costs* terdiri atas biaya pengecekan terhadap bahan baku, biaya pengecekan produk minuman dan makanan, dan biaya komplain terhadap *supplier*. *Internal failure costs* berupa biaya pembuatan ulang produk gagal saji yang terdeteksi sebelum disajikan kepada pelanggan. Terakhir adalah *external failure costs* berupa biaya pembuatan ulang produk gagal saji yang mendapat keluhan dari pelanggan karena sudah terlanjur disajikan kepada pelanggan.

3. Selama ini, Lighthouse Coffee Brewery tidak melakukan analisis terhadap biaya kualitas. Meskipun demikian, kegiatan pengendalian kualitas yang dilaksanakan oleh perusahaan dinilai sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari proporsi biaya kualitas yang paling besar terdapat pada kelompok *prevention costs* dan *appraisal costs*. Sedangkan proporsi biaya kualitas yang paling kecil terdapat pada kelompok *internal failure costs* dan *external failure costs*. Berdasarkan proporsi biaya kualitas tersebut, perusahaan telah berfokus pada tindakan pencegahan dan juga tindakan untuk mendeteksi kegagalan sehingga biaya kegagalan *internal* dan *external* cukup kecil jumlahnya. Namun sebenarnya biaya terkait dengan kegagalan produk baik secara *internal* maupun *external* merupakan hal yang dapat dihindari oleh perusahaan. Adanya *internal failure costs* dan *external failure costs* membuat perusahaan kurang dapat memaksimalkan pendapatan atau penjualan maupun laba perusahaan yang akan diperoleh. Apabila *internal failure costs* dan *external failure costs* hilang, maka biaya yang terjadi di perusahaan akan menurun dan pendapatan perusahaan akan meningkat.
4. Peranan analisis biaya kualitas dalam upaya meningkatkan daya saing pada Lighthouse Coffee Brewery yaitu membantu perusahaan dalam memberikan informasi mengenai kinerja operasinya serta menemukan kelemahan dalam pengendalian dan pengelolaan biaya kualitas. Selain itu, perusahaan juga dapat mencari penyebab dari timbulnya permasalahan terkait dengan kualitas serta dapat melakukan pengambilan keputusan yang tepat untuk mengatasi kelemahan dan permasalahan kualitas yang terjadi. Analisis terhadap biaya kualitas membuat

perusahaan dapat berfokus untuk melakukan pencegahan masalah kualitas sehingga biaya yang timbul dari kegiatan penanggulangan masalah kualitas atau *failure costs* dapat berkurang. Hal ini dapat mengurangi biaya dari produk sehingga harga jual produk pun dapat ikut berkurang. Harga produk yang lebih murah tentu akan menarik pelanggan lebih banyak dan memungkinkan Lighthouse Coffee Brewery untuk memperluas pangsa pasarnya. Selain harga jual produk yang kompetitif, kualitas produk dan layanan perusahaan yang semakin membaik akan membuat pelanggan semakin puas dan loyal terhadap perusahaan. Hal ini akan membuat semakin banyaknya pelanggan yang datang berkunjung kembali ke Lighthouse Coffee Brewery. Kepuasan pelanggan juga secara tidak langsung akan tersebar dari pelanggan ke pelanggan yang lainnya dan menjadi salah satu sarana promosi yang efektif untuk memperluas pangsa pasar. Dari gambaran ini terlihat bahwa analisis biaya kualitas berperan dalam meningkatkan pendapatan serta daya saing yang dimiliki oleh Lighthouse Coffee Brewery.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan, penulis memberikan beberapa saran untuk membantu mengatasi kelemahan dan permasalahan kualitas terkait dengan timbulnya produk gagal saji dalam bentuk *internal failure costs* maupun *external failure costs*, yaitu:

1. Perusahaan dapat mengatasi permasalahan produk gagal saji dengan melaksanakan kegiatan pelatihan tambahan kepada *Barista Associate*. Hal ini dapat mencegah terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh *Barista Associate* dalam proses pembuatan produk sehingga dapat menghilangkan produk gagal saji. Pelatihan tambahan ini sebaiknya dilakukan secara bertahap untuk seluruh jenis hidangan. Selain itu, kegiatan pengecekan akhir terhadap produk juga harus dilakukan lebih teliti sebelum diserahkan kepada pelanggan sehingga *external failures* dapat dihilangkan.
2. Lighthouse Coffee Brewery sebaiknya tetap konsisten dalam melakukan kegiatan pengendalian kualitas dan melakukan perbaikan secara terus-menerus terhadap kelemahan dari kegiatan pengendalian kualitas. Perusahaan juga sebaiknya terus memfokuskan biaya kualitasnya kepada kegiatan yang bersifat mencegah masalah

kualitas sehingga biaya yang timbul dari kegiatan penanggulangan masalah kualitas atau *failure costs* dapat berkurang.

3. Lighthouse Coffee Brewery sebaiknya melakukan penghitungan biaya kualitas serta analisis biaya kualitas secara rutin sebagai bentuk evaluasi periodik dari kinerja operasinya. Evaluasi ini perlu dilakukan agar Lighthouse Coffee Brewery dapat mengetahui kinerja operasinya serta menemukan kelemahan terkait kegiatan pengendalian dan pengelolaan biaya kualitas. Dengan mengetahui kelemahan dalam kegiatan pengendalian dan pengelolaan biaya kualitas, perusahaan dapat mengambil tindakan perbaikan untuk mengatasi kelemahan serta permasalahan yang terjadi. Perusahaan juga dapat meningkatkan kualitas produk maupun pelayanan sehingga akan membuat pelanggan semakin puas dan loyal terhadap perusahaan.
  
4. Perusahaan juga sebaiknya melakukan pencatatan mengenai jenis produk gagal beserta alasan terkait dengan kelalaian yang dilakukan oleh *Barista Associate* pada saat proses pembuatan produk minuman dan makanan. Hal ini akan membantu perusahaan dalam melakukan berbagai tindakan perbaikan terhadap penyebab kelalaian yang dilakukan oleh para *Barista Associate*. Selain itu, *Barista Associate* juga dapat terus belajar untuk membuat produk dengan baik sehingga kesalahan yang dilakukan dalam proses pembuatan produk tidak akan terulang. Secara umum, kelalaian yang dilakukan oleh *Barista Associate* dalam proses pembuatan produk terkait dengan kesalahan dalam langkah-langkah pembuatan produk dan waktu pembuatan produk yang terlalu singkat hingga menyebabkan produk makanan kurang matang. Perusahaan harus selalu melakukan evaluasi mengenai kinerja *Barista Associate* terkait dengan proses pembuatan produk. Pada akhirnya diharapkan bahwa seluruh produk minuman dan makanan yang terdapat pada Lighthouse Coffee Brewery dapat berkualitas baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barney, Jay B., William S. Hesterly. (2015). Edisi 5. *Strategic Management and Competitive Advantage : Concepts and Cases*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Besterfield, Dale H. (2009). Edisi 8. *Quality Control*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Blocher, Edward J., David E. Stout, Paul E. Juras, Gary Cokins. (2016). Edisi 7. *Cost Management : A Strategic Emphasis*. New York: McGraw-Hill Education.
- Datar, Srikant M., Madhav V. Rajan. (2018). Edisi 6. *Horngrén's Cost Accounting : A Managerial Emphasis*. Harlow: Pearson Education Limited.
- David, Fred R. (2013). Edisi 14. *Strategic Management : Concepts and Cases*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Duffy, Grace. (2013). *The ASQ Quality Improvement Pocket Guide : Basic History, Concepts, Tools, and Relationships*. Milwaukee: ASQ Quality Press.
- Feo, Joseph A. De, Frank M. Gryna. (2015). Edisi 6. *Juran's Quality Management and Analysis*. New York: McGraw-Hill Education.
- Kaplan, Robert S., Anthony A. Atkinson. (1998). Edisi 3. *Advanced Management Accounting*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Mitra, Amitava. (2016). Edisi 4. *Fundamentals of Quality Control and Improvement*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Mulyadi. (2015). Edisi 5. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: UPP-STIM YKPN.
- Porter, Michael E. (1985). *Competitive Advantage : Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Russell, Roberta S., Bernard W. Taylor III. (2014). Edisi 8. *Operations and Supply Chain Management*. New Jersey: John Wiley & Sons Pte. Ltd.

- Schroeder, Roger G., Susan M Goldstein, M. Johnny Rungtusanatham. (2013). Edisi 6. *Operations Management in the Supply Chain : Decisions and Cases*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Sekaran, Uma, Roger Bougie. (2016). Edisi 7. *Research Methods for Business*. Chichester, United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Sembiring, Inka Janita, Suharyono, Andriani Kusumawati. (2014). “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.” *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan McDonald’s MT.Haryono Malang)*, Vol. 15 (1) : 3.
- Shanmugasundaram, Palani, Prathyusha Vikram, (2015). “Contributions of Quality Guru’s.” *Total Quality Management, Process Analytical Technology, Five Basic Principles and Pharmaceutical Industry: An Overview*, Vol. 8 (6) : 180.
- Siregar, Baldrick, Bambang Suripto, Dody Hapsoro, Eko Widodo Lo, Frasto Biyanto. (2014). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.