

**PERANAN ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM
UPAYA MENINGKATKAN DAYA SAING PADA
LIGHTHOUSE COFFEE BREWERY**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Bernard Timotius
2014130182**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN – PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2018**

**ROLE OF QUALITY COST ANALYSIS TO IMPROVE
COMPETITIVE ADVANTAGE AT LIGHTHOUSE
COFFEE BREWERY**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Economics

**By
Bernard Timotius
2014130182**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited by National Accreditation Agency
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2018**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI
PERANAN ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM
UPAYA MENINGKATKAN DAYA SAING PADA
LIGHTHOUSE COFFEE BREWERY**

Oleh:
Bernard Timotius
2014130182

Bandung, Juli 2018
Ketua Program Sarjana Akuntansi,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Gery Raphael Lusanjaya".

Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T.

Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Paulina Permatasari".

Dr. Paulina Permatasari, M.Ak., CMA., CSRS., CSRA.

PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Bernard Timotius
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 4 Maret 1995
Nomor Pokok : 2014130182
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

**Peranan Analisis Biaya Kualitas dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing pada
Lighthouse Coffee Brewery**

dengan,

Pembimbing : Dr. Paulina Permatasari, M.Ak., CMA., CSRS., CSRA.

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun 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 paksaan 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 bayak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : Juli 2018
Pembuat pernyataan :



(Bernard Timotius)

ABSTRAK

Pada saat ini, industri *coffee shop* mengalami pertumbuhan yang semakin pesat. Fenomena ini terlihat dari banyaknya *coffee shop* yang tersebar di wilayah kota Bandung dan jumlahnya pun semakin bertambah dari tahun ke tahun. Kondisi ini mendorong *coffee shop* yang telah ada agar selalu terus berinovasi, beradaptasi dan berkembang kearah yang lebih baik sehingga dapat bersaing dengan *coffee shop* lainnya. Lighthouse Coffee Brewery merupakan salah satu *coffee shop* di kota Bandung yang menyajikan produk olahan minuman dan makanan dengan spesialisasi pada produk minuman kopi. Dalam rangka meningkatkan daya saing, Lighthouse Coffee Brewery perlu menerapkan analisis biaya kualitas agar dapat melihat kinerja operasi, menemukan kelemahan terkait kegiatan pengendalian kualitas serta melakukan pengambilan keputusan yang tepat untuk mengatasi permasalahan kualitas yang terjadi.

Perusahaan harus selalu mengendalikan dan meningkatkan kualitas dalam berbagai aspek agar memiliki kinerja yang baik. Analisis biaya kualitas dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan informasi mengenai besaran biaya kualitas yang dikeluarkan dari setiap kategori dalam upaya menjaga, mencegah terjadinya kualitas yang buruk serta meningkatkan kualitas dari produknya. Perusahaan juga dapat menilai pengaruh atau dampak dari biaya-biaya yang dikeluarkan sehingga dapat menentukan kategori biaya kualitas mana yang membutuhkan tindakan perbaikan. Diharapkan dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus dan bertahap, biaya kualitas pun akan berkurang. Hal ini akan meningkatkan daya saing serta profitabilitas perusahaan karena terjadinya penurunan biaya kualitas diikuti oleh peningkatan pangsa pasar serta pendapatan perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis. Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer serta data sekunder. Data primer diperoleh melalui studi lapangan dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa selama ini Lighthouse Coffee Brewery belum melakukan analisis terhadap biaya kualitasnya. Meskipun demikian, kegiatan pengendalian kualitas yang dilaksanakan oleh perusahaan dinilai sudah cukup baik. Hal ini karena perusahaan telah memfokuskan biaya kualitasnya untuk aktivitas pengendalian yang bersifat mencegah dan mendeteksi kegagalan sehingga biaya kegagalan *internal* dan *external* cukup kecil jumlahnya. Penulis menyarankan agar perusahaan melakukan analisis biaya kualitas secara rutin sehingga perusahaan dapat mengetahui kinerja operasinya serta menemukan kelemahan terkait kegiatan pengendalian dan pengelolaan biaya kualitas. Dengan demikian perusahaan dapat melakukan tindakan perbaikan terhadap timbulnya *internal failure costs* serta *external failure costs* sehingga biaya produk dan harga jual pun dapat berkurang. Selain itu, kualitas produk maupun pelayanan yang semakin baik akan membuat pelanggan semakin puas dan loyal terhadap perusahaan. Hal ini akan meningkatkan pendapatan serta daya saing perusahaan karena akan membuat Lighthouse Coffee Brewery semakin ramai dikunjungi oleh pelanggan.

Kata kunci : pengendalian kualitas, biaya kualitas, daya saing

ABSTRACT

Recently, coffee shop industry is showing a rapid growth, especially in Bandung. This phenomenon can be seen from numerous coffee shops that are widespread in this city, while the number is also increasing each year. This situation demands the existing coffee shops to keep being innovative, adaptable, and transformative in order to compete with similar business units. Lighthouse Coffee Brewery is a coffee shop in Bandung which provides food and beverage products with specialty in coffee drinks. In order to enhance its competitiveness, Lighthouse Coffee Brewery should be able to identify any weakness regarding quality control and make a right decision to overcome the occurring quality problems.

A company must always control and enhance its quality in all aspects for having a good performance. Analysis of quality cost could help the company to gain information regarding the amount of quality cost that must be spent for each category in order to maintain the quality, prevent from lack of quality, and enhance its product quality. The company could also assess the impact or implication of the costs it has spent and determine which category of quality cost needs some corrective actions. By performing continuous and gradual quality improvement, the quality cost is expected to decrease. Consequently, it will promote corporate competitiveness and profitability because the decrease of quality cost will be followed by an increase of market share and company profit.

This research employed descriptive analysis method by collecting data in regards to the research problems. Moreover, this research employed primary and secondary data. Primary data was obtained from field study in the forms of interview, observation, and making documentation, whereas secondary data was gained from literature study.

Based on the research findings, the researcher concluded that Lighthouse Coffee Brewery has not performed analysis of quality cost. Nevertheless, quality control activities have been conducted sufficiently by the company. Since the company has focused its quality cost on control activities which detect and prevent from any failure, internal and external failure costs were found in a minimum scale. The researcher suggests the company to perform quality cost analysis regularly in order to observe its operating performance and identify any weakness dealing with control activities and quality cost management. By implementing corrective actions on internal and external failure costs, it will also reduce production cost and selling price. In addition, a better quality of products and services will result in customer satisfaction. Satisfied and loyal customers bring more revenue and competitiveness for Lighthouse Coffee Brewery.

Key words: quality control, quality cost, competitiveness

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “Peranan Analisis Biaya Kualitas dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing pada Lighthouse Coffee” diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima berbagai bantuan, dukungan, motivasi, dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Orang tua dan kakak penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dr. Paulina Permatasari, M.Ak., CMA., CSRS., CSRA. selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan banyak dukungan, motivasi, nasihat, saran, dan membimbing penulis tanpa lelah, selama penelitian dari skripsi ini.
3. Ibu Dr. Elizabeth Tiur M., M.Si., Ak. selaku dosen wali penulis yang telah membantu dalam memberikan saran dan arahan selama menempuh studi di Universitas Katolik Parahyangan.
4. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh dosen mata kuliah yang telah mengajarkan banyak pelajaran berharga, memberikan dukungan, dan bantuan selama penulis menempuh studi di Universitas Katolik Parahyangan.
7. Para staf tata usaha dan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang turut memberikan bantuan serta mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.

8. Bapak Handi S Maharjana sebagai pemilik dari Lighthouse Coffee Brewery sekaligus narasumber yang sepenuhnya mendukung pembuatan skripsi ini beserta *Barista* dan *Barista Associate* yang turut membantu proses pengumpulan data pada penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan penulis dalam pembuatan skripsi ini, Aditya Harry, Ivan Naldo, Yudia Kusuma, Jonathan Satyaatmaja, Nicholas Renardi, Reinardus Ricky, Ivana Mannuela, Nicholas, Cathrine Aprilia, Silvia Rosalina, dan Fahmi Majid. Terima kasih telah menyemangati penulis dan semoga semakin sukses untuk kita semua.
10. Sahabat dekat penulis, Avellino, Aditya Harry, Iwan Naldo, Ivan Naldo, Yudia Kusuma, Nicholas Renardi, Bayu Pratama, Fandy Aryadi, dan Zaqi yang telah menjadi teman gosip, nongkrong, dan jalan-jalan penulis.
11. Sahabat penulis selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan, Jonathan Wibisantoso, Vinsensius Willson, Felicia, Nicholas Ruben, Sherly Magdalena, Jerissa Aurellia, Cynthia Erika, Esthe Evan, Evan Suhenda, Alvin Yonathan, dan Vania Natasha. Terima kasih telah menjadi teman seperjuangan penulis selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman Akuntansi Unpar 2014, yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.
13. Untuk pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu dan telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis sangat terbuka untuk menerima segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan bagi para pembaca.

Bandung, Juli 2018

Bernard Timotius

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran.....	4
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Biaya	8
2.1.1. Definisi Biaya	8
2.1.2. Klasifikasi Biaya.....	8
2.2. Kualitas	10
2.2.1. Definisi Kualitas	10
2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas	11
2.2.3. Aspek-aspek Kualitas	12
2.2.4. Dimensi Kualitas.....	13
2.2.5. Ukuran Kualitas	14
2.3. Biaya Kualitas	15
2.3.1. Definisi Biaya Kualitas.....	16
2.3.2. Klasifikasi Biaya Kualitas	16
2.3.3. Biaya Kualitas yang Optimal.....	17
2.3.4. Pengukuran Biaya Kualitas.....	18
2.4. Daya Saing.....	19

2.4.1. Definisi Daya Saing.....	19
2.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Daya Saing	20
2.4.3. <i>Key Success Factors</i>	20
2.5. Hubungan Analisis Biaya Kualitas dengan Daya Saing.....	21
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	23
3.1. Metode Penelitian	23
3.1.1. Sumber Data	23
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.1.3. Langkah-langkah Penelitian	26
3.1.4. Variabel Penelitian.....	28
3.2. Objek Penelitian.....	28
3.2.1. Profil Perusahaan	29
3.2.2. Struktur Organisasi dan Deskripsi Kerja	30
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Penggolongan dan Penghitungan Biaya Kualitas	32
4.1.1. <i>Prevention costs</i>	32
4.1.2. <i>Appraisal costs</i>	39
4.1.3. <i>Internal failure costs</i>	41
4.1.4. <i>External failure costs</i>	42
4.2. Analisis Kegiatan Pengendalian Kualitas di Lighthouse Coffee Brewery.....	45
4.2.1. Kegiatan <i>prevention</i>	45
4.2.2. Kegiatan <i>appraisal</i>	47
4.2.3. Kegiatan <i>internal failure</i>	49
4.2.4. Kegiatan <i>external failure</i>	50
4.3. Analisis Biaya Kualitas pada Lighthouse Coffee Brewery dan Rekomendasi.....	53
4.3.1. Analisis Biaya Kualitas.....	53
4.3.1.1. Analisis Biaya Kualitas Berdasarkan Komponen Biaya Kualitas.....	53
4.3.1.2. Persentase Biaya Kualitas terhadap Pendapatan Lighthouse Coffee Brewery	55

4.3.2. Rekomendasi Atas Kegiatan Pengendalian Kualitas	57
4.3.2.1. Pelaksanaan Rekomendasi Atas Kegiatan Pengendalian Kualitas serta Penghitungan Biaya	58
4.3.2.2. Estimasi Biaya Kualitas Setelah Kegiatan Rekomendasi Dilakukan	61
4.3.2.3. Persentase Biaya Kualitas terhadap Pendapatan Lighthouse Coffee Brewery Setelah Kegiatan Pelatihan Tambahan	63
4.4. Peranan Analisis Biaya Kualitas dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing pada Lighthouse Coffee Brewery	65
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Biaya Perancangan dan Pengembangan <i>Raspberry Noir</i>	33
Tabel 4.2.	Biaya Perawatan Besar Peralatan Bar.....	35
Tabel 4.3.	Biaya Kegiatan Seleksi terhadap <i>Supplier</i>	37
Tabel 4.4.	Biaya Kegiatan Pelatihan kepada <i>Barista Associate</i>	39
Tabel 4.5.	<i>Internal Failure Costs</i> di Lighthouse Coffee Brewery.....	41
Tabel 4.6.	<i>External Failure Costs</i> di Lighthouse Coffee Brewery	43
Tabel 4.7.	Rekapitulasi Biaya Kualitas yang Terjadi di Lighthouse Coffee Brewery.....	44
Tabel 4.8.	Rekapitulasi Kerugian Bahan Baku terkait Kegiatan <i>Internal Failure</i>	50
Tabel 4.9.	Rekapitulasi Kerugian Bahan Baku terkait Kegiatan <i>External Failure</i>	51
Tabel 4.10.	Persentase Biaya Kualitas di Lighthouse Coffee Brewery	54
Tabel 4.11.	Persentase Biaya Kualitas terhadap Pendapatan Lighthouse Coffee Brewery.....	56
Tabel 4.12.	Biaya Kegiatan Pelatihan Tambahan kepada <i>Barista Associate</i> dalam Bentuk Presentasi.....	59
Tabel 4.13.	Biaya Kegiatan Pelatihan Tambahan kepada <i>Barista Associate</i> dalam Bentuk Praktik	60
Tabel 4.14.	Estimasi Biaya Kualitas di Lighthouse Coffee Brewery setelah Kegiatan Rekomendasi Dilakukan.....	62
Tabel 4.15.	Persentase Biaya Kualitas Sebelum dan Setelah Kegiatan Pelatihan Tambahan terhadap Pendapatan Lighthouse Coffee Brewery.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kurva Biaya Kualitas Optimal	18
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Lighthouse Coffee Brewery	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Struk Pembelian Lighthouse Coffee Brewery
- Lampiran 2. Foto Lokasi Lighthouse Coffee Brewery
- Lampiran 3. Foto Menu Minuman dan Makanan Lighthouse Coffee Brewery
- Lampiran 4. Foto Produk Minuman dan Makanan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, kondisi perkembangan zaman sudah semakin maju. Kebutuhan manusia pun menjadi semakin beragam. Pangan menjadi salah satu kebutuhan dasar yang sangat penting bagi manusia untuk dapat bertahan hidup, selain sandang dan papan. Namun saat ini masyarakat yang hidup di kota-kota besar tidak hanya melihat pangan sebagai suatu kebutuhan dasar untuk sekedar bertahan hidup, tetapi juga menganggap bahwa pangan sebagai bagian dari gaya hidup. Selain itu juga, masyarakat memiliki pola berpikir yang lebih kritis terhadap berbagai pilihan makanan dan tempat yang ada. Hal tersebut dipengaruhi oleh gaya hidup masyarakat perkotaan yang bersifat dinamis dan selalu mengikuti perkembangan yang ada.

Sejak dahulu hingga saat ini, kopi merupakan salah satu bahan pangan yang sangat sering dikonsumsi oleh masyarakat. Konsumsi dan penyajian kopi yang biasanya secara umum dilakukan sehari-hari di rumah maupun di tempat kerja saat ini telah berubah. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis, saat ini telah banyak berdiri berbagai *coffee shop* yang tersebar di wilayah kota Bandung dan jumlahnya pun semakin bertambah dari tahun ke tahun. Fenomena tersebut didukung oleh gaya hidup masyarakat perkotaan yang pada saat ini apabila berkunjung ke sebuah kafe atau *coffee shop*, tidak hanya bertujuan untuk makan dan minum saja melainkan juga melakukan berbagai kegiatan seperti berinteraksi dengan orang lain, bekerja, rekreasi dan lain-lain. *Coffee shop* juga saat ini tidak hanya berfokus pada penjualan minuman kopi saja, tetapi juga menjual berbagai macam makanan dan kue sebagai makanan pendamping bagi minuman kopi. Kondisi perkembangan industri yang semakin pesat dan persaingan yang semakin kompetitif mendorong *coffee shop* yang telah ada harus selalu terus berinovasi, beradaptasi dan berkembang kearah yang lebih baik agar dapat bersaing dengan *coffee shop* lainnya.

Lighthouse Coffee Brewery merupakan salah satu *coffee shop* yang berdiri sejak tahun 2015 sehingga dapat dikatakan termasuk dalam kategori *coffee shop* yang baru berdiri. Produk utama yang menjadi ciri khas adalah minuman kopi beserta produk biji kopi yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia. Namun

Lighthouse Coffee Brewery tidak hanya menyediakan produk kopi saja, tetapi juga menyediakan berbagai olahan makanan dan minuman. Melihat kondisi yang ada pada saat ini, Lighthouse Coffee Brewery harus memiliki suatu nilai lebih yang dapat dijadikan sebagai keunggulan dan dapat mendukung perusahaan agar memiliki serta meningkatkan daya saing dalam menghadapi persaingan dengan *coffee shop* lain. Nilai yang harus dimiliki tersebut adalah kualitas.

Kualitas merupakan nilai yang sangat penting bagi perusahaan agar memiliki daya saing serta menjaga posisinya dalam persaingan di industri ini. Kualitas memiliki karakteristik yang dapat diukur sehingga dapat dinilai dengan lebih mudah. Pengukuran kualitas dapat dilihat dari besarnya perhitungan biaya terkait dengan kualitas. Perhitungan biaya kualitas dapat memperlihatkan bagaimana perusahaan memperhatikan dan menjaga kualitas yang dimilikinya. Apabila perusahaan dapat menjaga kualitas yang dimiliki, maka diharapkan perusahaan juga memiliki kinerja yang baik. Perusahaan dengan kinerja baik akan dapat meningkatkan daya saing dalam menghadapi persaingan dengan *coffee shop* lain. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang peranan analisis biaya kualitas dalam upaya meningkatkan daya saing pada Lighthouse Coffee Brewery.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, beberapa pokok permasalahan terkait dengan penelitian pada Lighthouse Coffee Brewery yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tindakan yang dilakukan Lighthouse Coffee Brewery untuk dapat menjaga kualitas dan memperbaiki permasalahan yang terjadi?
2. Apa saja biaya kualitas yang selama ini terjadi di Lighthouse Coffee Brewery?
3. Bagaimana analisis biaya kualitas yang dilakukan oleh Lighthouse Coffee Brewery?
4. Bagaimana peranan analisis biaya kualitas dalam upaya meningkatkan daya saing pada Lighthouse Coffee Brewery?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tindakan yang dilakukan Lighthouse Coffee Brewery untuk dapat menjaga kualitas dan memperbaiki permasalahan yang terjadi.
2. Mengetahui biaya kualitas yang selama ini terjadi di Lighthouse Coffee Brewery.
3. Mengetahui analisis biaya kualitas yang dilakukan oleh Lighthouse Coffee Brewery.
4. Mengetahui peranan analisis biaya kualitas dalam upaya meningkatkan daya saing pada Lighthouse Coffee Brewery.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Lighthouse Coffee Brewery, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mencari alternatif tindakan yang dapat dilakukan baik dengan melakukan tindakan korektif terhadap permasalahan yang ada maupun tindakan preventif terhadap beberapa hal yang berpotensi menimbulkan masalah terkait dengan pengendalian kualitas. Selain itu juga diharapkan dapat mengurangi berbagai biaya yang timbul terkait permasalahan pengendalian kualitas tersebut sehingga dapat meningkatkan daya saing di antara perusahaan serupa di industri *coffee shop*.

2. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini membantu penulis dalam menerapkan teori yang sudah dipelajari selama ini dan membandingkannya dengan praktek di lapangan. Selain itu juga menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai biaya kualitas.

3. Manfaat bagi pembaca

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan lebih lanjut mengenai biaya kualitas dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian mengenai topik yang serupa atau

bagi kalangan pengusaha serta mahasiswa yang hendak berwirausaha agar dapat mengetahui tindakan-tindakan yang dapat diambil dalam rangka menjaga atau memperbaiki kualitas produk yang dihasilkan maupun proses yang berlangsung dalam kegiatan usaha.

1.5. Kerangka Pemikiran

Suatu perusahaan didirikan dengan tujuan utama adalah untuk memperoleh laba. Dalam usaha untuk memperoleh laba, sebuah perusahaan harus bersaing dengan perusahaan lainnya. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja usahanya melalui berbagai tindakan perbaikan dalam berbagai aspek agar dapat menghadapi persaingan dengan perusahaan lainnya. Kualitas merupakan salah satu aspek yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja usaha dari suatu perusahaan. Perusahaan yang memiliki kualitas terbaik dalam hal produk, pelayanan maupun berbagai kegiatan dalam perusahaan akan memiliki kinerja usaha yang baik. Saat ini juga, kualitas merupakan aspek yang sangat diperhatikan oleh pelanggan selain dari harga jual produk. Pelanggan akan menilai kualitas yang dimiliki oleh perusahaan dan menjadi pertimbangan bagi pelanggan untuk memutuskan apakah akan kembali membeli produk ataupun jasa kepada perusahaan. Bahkan apabila pelanggan merasa puas, maka mereka akan dengan senang memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli produk tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu mengendalikan dan meningkatkan kualitas dalam berbagai aspek agar memiliki kinerja yang baik sehingga dapat meningkatkan daya saing yang dimiliki.

Biaya kualitas adalah biaya yang muncul akibat pengendalian kualitas dari produk, baik untuk meningkatkan kualitas ataupun mencegah terjadinya kualitas yang buruk dari suatu produk. Selain itu biaya terkait dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan produk cacat dapat dikategorikan sebagai biaya kualitas. Terdapat empat kategori dari biaya kualitas yaitu terdiri dari *prevention costs*, *appraisal costs*, *internal failure costs*, dan *external failure costs* (Datar, 2018:770-771). Biaya-biaya yang terjadi karena aktivitas pengendalian kualitas tersebut dapat berkurang seiring dengan perbaikan kualitas. Perbaikan dan peningkatan kualitas pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja serta nilai dari perusahaan karena akan terjadi peningkatan profitabilitas perusahaan. Profitabilitas

perusahaan akan meningkat melalui dua cara, yaitu peningkatan permintaan pelanggan dan penurunan biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan karena menyediakan produk dan jasa dengan kualitas baik. Dampak akhir dari perbaikan dan peningkatan kualitas adalah peningkatan daya saing perusahaan.

Dalam studi kasus pada Lighthouse Coffee Brewery yang kegiatan usahanya berbentuk *coffee shop*, permasalahan yang terjadi dalam perusahaan adalah masalah terkait dengan mesin pembuat kopi yang mendadak tidak dapat digunakan, listrik yang terkadang padam, penyajian makanan yang terkadang membutuhkan waktu lama, masalah terkait karyawan *part time* yang terkadang tidak dapat hadir, koneksi internet yang mati, dan pemesanan bahan baku kepada supplier yang terkadang tidak memiliki barang sehingga perusahaan harus mencari *supplier* lain. Perusahaan harus melakukan berbagai perbaikan untuk mengatasi permasalahan yang ada agar dapat meningkatkan kinerja dari usahanya. Selain permasalahan yang terjadi, perusahaan juga harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas yang dimiliki meliputi kualitas makanan dan minuman yang disajikan, kualitas pelayanan di dalam *coffee shop*, kualitas yang berkaitan dengan proses produksi dari pembelian bahan, proses pembuatan, hingga menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan. Perbaikan pada kualitas yang ada dalam aspek-aspek tersebut tentunya bukan menjadi tujuan utama yang ingin dicapai namun menjadi suatu faktor yang dapat membawa perusahaan kepada kesuksesan. Dengan melakukan berbagai perbaikan terhadap masalah yang ada maupun peningkatan pada kualitas yang dimiliki, pelanggan akan merasa puas ketika berkunjung ke Lighthouse Coffee Brewery karena rasa makanan dan minuman yang lebih nikmat, pelayanan yang lebih cepat, suasana yang lebih menyenangkan dan sebagainya

Analisis biaya kualitas merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh perusahaan karena dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan informasi mengenai besaran biaya kualitas yang dikeluarkan dari setiap kategori biaya kualitas dalam upaya menjaga, mencegah terjadinya kualitas yang buruk serta meningkatkan kualitas dari produknya. Perusahaan juga dapat menilai pengaruh atau dampak dari biaya-biaya yang dikeluarkan sehingga perusahaan dapat menentukan kategori biaya kualitas mana yang membutuhkan tindakan perbaikan. Saat ini perusahaan juga harus memiliki suatu strategi yang dapat dipergunakan untuk melakukan peningkatan

kualitas maupun kinerja ke arah yang lebih baik, seperti yang terdapat pada prinsip *kaizen* dari Jepang (Datar, 2018:242). Prinsip *kaizen* tersebut digunakan sebagai prinsip dalam *Total Quality Management* (TQM). TQM adalah sebuah sistem manajerial yang berfokus pada perbaikan kualitas dengan cara melakukan perbaikan secara terus-menerus, dilakukan walaupun secara sedikit demi sedikit dan bertahap, perbaikan tersebut harus dapat diukur secara kuantitatif dan dapat dikendalikan. Pada akhirnya diharapkan bahwa dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus dan bertahap, biaya kualitas pun akan berkurang secara langsung maupun tidak langsung.

Daya saing merupakan suatu hal yang mutlak untuk dimiliki oleh perusahaan pada saat ini dalam menghadapi kondisi persaingan yang semakin ketat dari waktu ke waktu. Daya saing adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan nilai dan kinerja yang lebih baik kepada para pelanggan dibandingkan dengan apa yang diberikan oleh pesaingnya. Apabila Lighthouse Coffee Brewery dapat memelihara serta meningkatkan daya saing yang dimiliki, maka diharapkan pengunjung yang datang akan semakin banyak dari hari ke hari. Dalam penelitian ini, indikator tingkat daya saing yang dimiliki oleh perusahaan dapat dilihat berdasarkan jumlah pengunjung yang datang serta peningkatan jumlah penjualan yang diperoleh perusahaan.

Berdasarkan pemahaman tersebut, penulis hendak membandingkan kenyataan yang terjadi di Lighthouse Coffee Brewery dengan teori pengendalian kualitas seperti yang penulis peroleh dari studi literatur. Permasalahan yang terjadi di Lighthouse Coffee Brewery terkait dengan kualitas adalah seperti masalah terkait dengan mesin pembuat kopi yang mendadak tidak dapat digunakan, penyajian makanan yang terkadang membutuhkan waktu lama, hingga masalah terkait karyawan *part time* yang terkadang tidak dapat hadir. Setelah mengetahui berbagai permasalahan yang terjadi, perusahaan diharapkan dapat mencari alternatif tindakan yang dapat dilakukan baik dengan melakukan tindakan korektif terhadap permasalahan yang ada maupun tindakan preventif terhadap beberapa hal yang berpotensi menimbulkan masalah terkait dengan pengendalian kualitas. Selain itu juga diharapkan dari alternatif tindakan yang dapat dilakukan, akan mengurangi biaya kualitas serta dapat melihat peran pengendalian kualitas terhadap daya saing

perusahaan. Berdasarkan uraian diatas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **”Peranan Analisis Biaya Kualitas dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing pada Lighthouse Coffee Brewery”**.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini mengambil tempat di Lighthouse Coffee Brewery yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman no. 546-550. Blok A6 Bandung. Waktu penelitian ini kurang lebih berlangsung selama 6 bulan, dimulai dari bulan Februari 2018 dan berakhir pada bulan Juli 2018.