

**PERANAN ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM  
MENEKAN TINGKAT KEGAGALAN PRODUK dan  
MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS**

(Studi Kasus Pada Central Snack)



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

**Billy Juan Pratama Chandra**

**2013130148**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI  
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVII/S/XI/2013  
BANDUNG  
2018**

# **THE ROLE OF QUALITY COST ANALYSIS IN REDUCE THE FAILURE PRODUCT RATE and INCREASING PRODUCTIVITY**

(Case Study at Central Snack)



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

**Billy Juan Pratama Chandra**

**2013130148**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
ACCOUNTING DEPARTMENT  
Accredited based on the Decree of BAN-PT  
No. SK 4339/SK/BAN-PT/Akred/PT/XI/2017  
BANDUNG  
2018**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**PERANAN ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM**  
**MENEKAN TINGKAT KEGAGALAN PRODUK dan**  
**MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS**  
(Studi Kasus Pada Central Snack)

Oleh:

Billy Juan Pratama Chandra

2013130148

Bandung, 19 Juli 2018

Ketua Program Studi Akuntansi

Gery Raphael Lusanjaya, SE., M.T.

Pembimbing,

Atty Yuniawati, SE., MBA., CMA.

## PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Billy Juan Pratama Chandra  
Tempat, tanggal lahir : Tasikmalaya, 28 Maret 1995  
Nomor Pokok : 2013130148  
Program studi : Akuntansi  
Jenis naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERANAN ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM MENEKAN TINGKAT  
KEGAGALAN PRODUK DAN MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS**  
(Studi Kasus pada Central Snack)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: **Atty Yuniawati,  
SE.,MBA.,CMA.**

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 keserjanaan.

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 perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 19 Juli 2018

Pembuat pernyataan: Billy Juan  
Pratama Chandra.



(. Billy Juan Pratama Chandra.....)

## ABSTRAK

Dewasa ini, dunia bisnis di berbagai industri berkembang dengan pesat dan akan terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu, akibatnya persaingan menjadi semakin ketat dalam suatu industri. Industri makanan ringan pun turut merasakan dampak persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan, perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk yang berkualitas dengan harga yang kompetitif karena kualitas dan harga yang kompetitif adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memilih produk yang akan dibelinya.

Menurut Hongren Biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan untuk mencegah produksi produk berkualitas rendah tersebut. Biaya kualitas diklasifikasikan kedalam empat golongan, *Prevention Costs* yaitu biaya yang timbul untuk mencegah terjadinya kegagalan produk. *Appraisal Costs* yaitu biaya yang timbul untuk mendeteksi terjadinya kegagalan produk. *Internal Failure Costs* adalah biaya yang terjadi karena menghasilkan produk cacat yang ditemukan, sebelum produk dan jasa akan dikirimkan ke pelanggan. *External Failure Costs* adalah biaya yang terjadi karena mengirimkan produk cacat kepada pelanggan.

Unit penelitian dalam skripsi ini adalah Central Snack. Aktivitas yang dilakukan Central Snack adalah memproduksi berbagai macam makanan ringan. Namun yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah produksi *wafer roll*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, menyajikan, dan menganalisis data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga dapat memberikan gambaran dengan jelas mengenai obyek yang diteliti serta kemudian dapat menarik kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan dan memberikan rekomendasi yang diperlukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Central Snack belum melakukan analisis biaya kualitas, sehingga kegiatan pengendalian yang dilakukan belum dikelola secara optimal. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, diketahui bahwa proporsi biaya kualitas perusahaan untuk tahun 2016 adalah *prevention cost* sebesar 24.24%, *appraisal cost* sebesar 32.31%, *internal failure* sebesar 31.22% dan *external failure* sebesar 12.23%. Komponen terbesar dari *internal failure* cost adalah biaya dari *spoilage*, terutama biaya dari yang dijadikan bahan baku (pasta), yakni 20.64%. Hal ini terjadi karena kegagalan produk dan retur yang terjadi di tahun 2016 cukup besar. Besarnya angka prosentase untuk aktivitas pendeteksian dan kegagalan menunjukkan bahwa biaya kualitas pada Central Snack cenderung berfokus pada tindakan pendeteksian dan kegagalan. Hal ini tentunya akan membuat tingkat kegagalan produk pada perusahaan tinggi. Untuk menurunkan tingkat kegagalan produk, perusahaan harus memfokuskan biaya kualitas untuk tindakan pencegahan, dengan melakukan tindakan pencegahan akan banyak membantu perusahaan dalam menghasilkan produk dengan kualitas terbaik serta dapat menekan tingkat kegagalan produk yang terjadi yang akan berdampak pada menekan biaya-biaya untuk aktivitas kegagalan dan meningkatkan produktivitasnya. Kata kunci : kualitas, biaya kualitas, kegagalan produk, *spoilage*

## **ABSTRACT**

*Today, the business world in various industries is growing rapidly and will continue to increase over time. As a result, business competition becomes tighter in an industry. The snack industry also get the impact of tight competition. Therefore, to survive in a competitive situation, companies are required to produce good quality products at a competitive price because quality and competitive price are factors that affect customers in choosing a product that will be bought*

*According to Horngren, quality costs are costs incurred to prevent the production of low-quality products. Costs of quality are classified into four categories. Prevention Cost, is cost incurred to preclude the production of product that do not conform to specification. Appraisal Cost is cost incurred to detect which of the individual units of products do not conform to specifications. Internal Failure Cost is cost incurred on defective products, before they are shipped to customer. External Failure Cost is cost incurred on defective products, before they are shipped to customer.*

*The unit of study in this thesis is Central Snack. The company produces various kinds of snacks. However, the main focus of this research is the production of wafer roll. Research method used in this research is analytical descriptive method, namely a method of research conducted by collecting, presenting, and analyzing data related to the problem under study and then provide a clear description of the object under study and provide conclusions based on the research conducted and provide the necessary recommendations.*

*The result showed that Central Snack has not conducted quality cost analysis, so the control activities performed have not been managed optimally. Based on the results of research and analysis, it is known that the proportion of quality costs of the company for 2016 is consisted of 24.24% prevention cost, 32.31% of appraisal cost, 31.22% of internal failure and is consisted 12.23% external failure. The biggest component of internal failure cost is the cost of spoilage, especially the cost of spoilage which is used as raw material (20.64%). It happened because of the quantity of spoiled products and returns that occurred in 2016 were quite large. The high level of the percentage rate for appraisal and failure activities indicates that the cost of quality at Central Snack tends to focus on appraisal and failure activities. This creates a high defective product rate at the company. To reduce the defective product rate, the company should focus on preventive actions. By doing preventive actions, the company will produce products with the best quality and can reduce the defective products rate that occur, which will have an impact on reducing costs for failure activities and increase productivity.*

*Keyword : quality, cost of quality, defective product, spoilage*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERANAN ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM MENEKAN TINGKAT KEGAGALAN PRODUK DAN MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PADA CENTRAL SNACK”. Skripsi ini disusun oleh penulis untuk memenuhi syarat perolehan gelar sarjana ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan. Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi, penulis mengalami beberapa hambatan dan kesulitan. Meskipun demikian, penulis mendapat bantuan berupa bimbingan, motivasi, dan fasilitas dari berbagai pihak. Maka dengan itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas semua dukungan dan bimbingan tersebut khususnya kepada:

1. Papih, Mamih, Ray, Opa, Popoh, ooh Lily dan om Harun yang selalu memberikan dukungan dalam doa dan selalu memberi semangat dan nasehat. Semoga semua sehat selalu, panjang umur, dan selalu diberkati oleh Tuhan Yang Maha Esa.
2. Ibu Atty Yuniawati, SE., MBA., CMA. selaku dosen wali penulis dan selaku dosen pembimbing terbaik. Terimakasih atas segala bimbingan selama proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas waktu, ilmu, nasihat, motivasi, bimbingan, dan pelajaran berharga lainnya yang telah Ibu berikan kepada penulis.
3. Bapak Arthur Purboyo, Drs., Akt, MPAc. selaku dosen seminar yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman, serta pelajaran hidup yang berguna bagi penulis.
4. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku kepala program studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Terimakasih kepada seluruh dosen, staf administrasi, dan pekarya Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu selama proses perkuliahan.

6. Seluruh dosen penguji skripsi yang telah menyediakan waktu dan tenaganya dalam proses pengujian skripsi penulis.
7. Om Umar selaku Kepala bagian produksi *wafer roll* dan seluruh karyawan yang telah memberikan izin serta memberikan bantuan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
8. Devina Sacharissa sebagai *soulmet* yang selalu memberikan semangat buat saya bisa menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-teman “Pengusaha Indonesia”, Ivan, Budi, Daniel, Gerryn, Hansen, Hans, Hendra, Henry, Jimmy, Aluk, Tommy, Samuel Budy, Nicholas, Cing-cing, Karina, Bena, Feli, Bella, yang selalu memberi motivasi, semangat dan menghibur.
10. Teman-teman “Orang Tasik”, Yohan, Billy Joseph, Adrian Theja, Gerine O, Isa, Indra, Hendrick, Abao, Dendy, Robby, Zetsco, Arief yang selalu memberi dukungan dan menghibur kepada penulis.
11. Samuel Budy dan Nicholas. Terimakasih untuk hiburannya selama berkuliah, sukses untuk kita semua.
12. Semua teman-teman bimbingan, yang selalu memberikan semangat, motivasi dan masukan kepada penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan pembaca.

Bandung, 24 Mei 2018

Billy Juan Pratama Chandra

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang Penelitian</b> .....	1
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4. Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>1.5. Kerangka Pemikiran</b> .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1. Biaya</b> .....	8
<b>2.1.1. Pengertian Biaya</b> .....	8
<b>2.1.2. Klasifikasi Biaya</b> .....	9
<b>2.1.3. Biaya Konversi</b> .....	10
<b>2.2. Kualitas</b> .....	10
<b>2.2.1. Pengertian Kualitas</b> .....	11
<b>2.2.2. Aspek – Aspek Kualitas</b> .....	12
<b>2.2.3. Ukuran Kualitas</b> .....	13
<b>2.2.3.1. Ukuran <i>Financial</i> atas Kualitas</b> .....	13
<b>2.2.3.2. Ukuran <i>Nonfinancial</i> atas Kualitas</b> .....	14
<b>2.2.4. Dimensi Kualitas</b> .....	15
<b>2.2.5. Tujuan Kualitas</b> .....	16
<b>2.3. Pengendalian Kualitas</b> .....	16

2.3.1. Pengertian Pengendalian Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2. Tujuan Pengendalian Kualitas.....	18
2.3.3. Alat Pengendalian Kualitas.....	19
2.4. Biaya Kualitas. ....	21
2.4.1. Pengertian Biaya Kualitas.....	22
2.4.2. Penggolongan Biaya Kualitas.....	22
2.4.3. Analisis Biaya Kualitas.....	23
2.5. Kegagalan Produk.....	25
2.5.1. Pengertian Produk Gagal.....	25
2.5.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kegagalan Produk .....	26
2.6. Hubungan Antara Analisis Biaya Kualitas dan Tingkat Kegagalan Produk.....	28
2.7. Produktivitas.....	29
2.7.1. Perhitungan Produktivitas.....	30
2.7.2. Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja.....	30
2.7.3. Faktor Penentu Keberhasilan untuk Peningkatan Produktivitas.....	31
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1. Metode Penelitian.....	33
3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3. Objek Penelitian.....	35
3.4. Langkah-Langkah Penelitian .....	35
3.5. Variable-Variable Penelitian .....	37
3.6. Periode Penelitian .....	37
3.7. Sejarah Singkat Perusahaan.....	37
3.8. Aktivitas Produksi.....	38
3.9. Struktur Organisasi .....	39
3.10. Job Description.....	40
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1. Aktivitas Produksi <i>Wafer roll</i> di Central Snack.....	44
4.2. Aktivitas Pengendalian Kualitas pada Centrak Snack yang Sudah Dilakukan.....	46

<b>4.3. Biaya – Biaya yang Terjadi di Central Snack.....</b>	<b>49</b>
<b>4.3.1 Biaya Kualitas pada Central Snack.....</b>	<b>59</b>
<b>4.3.2. Jenis-Jenis Biaya Kualitas pada Central Snack .....</b>	<b>61</b>
<b>4.3.3. Penggolongan Biaya Kualitas pada Central Snack.....</b>	<b>71</b>
<b>4.3.4. Analisis Biaya Kualitas pada Central Snack.....</b>	<b>74</b>
<b>4.4. Kegagalan Produk Pada Central Snack.....</b>	<b>78</b>
<b>4.4.1 Laporan Kegagalan Produk pada Central Snack .....</b>	<b>80</b>
<b>4.4.2 Jenis-Jenis Kegagalan Produk yang Terjadi pada Central Snack .....</b>	<b>83</b>
<b>4.5. Pengendalian Kualitas Pada Central Snack .....</b>	<b>85</b>
<b>4.5.1. Alat Pengendalian Kualitas.....</b>	<b>86</b>
<b>4.5.2. Tindakan Perbaikan yang Perlu Dilakukan.....</b>	<b>93</b>
<b>4.5.3. Analisis dan Manfaat Biaya Kualitas Berdasarkan Kegiatan Perbaikan yang Disarankan.....</b>	<b>100</b>
<b>4.5.4. Klasifikasi Biaya dan Manfaat Setelah Tindakan Perbaikan.....</b>	<b>107</b>
<b>4.6. Peran Analisis Biaya Kualitas Dalam Menekan Total Biaya Produksi Agar Efisien.....</b>	<b>112</b>
<b>4.7. Manfaat Lain atas Kualitas Central Snack.....</b>	<b>117</b>
<b>Bab 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>120</b>
<b>5.1. Kesimpulan.....</b>	<b>120</b>
<b>5.2. Saran.....</b>	<b>123</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>127</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>129</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>143</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Tabel Biaya yang Terjadi Pada Central Snack, Selama Tahun 2016 (Dalam Rupiah).....	54
Tabel 4.2.	Tabel Biaya yang Terjadi Pada Central Snack, Selama Tahun 2016 Setelah Tindakan Perbaikan (Dalam Rupiah).....	58
Tabel 4.3.	Tabel Unsur Biaya Kualitas Central Snackm Selama Tahun 2016...70	
Tabel 4.4.	Biaya Kualitas Central Snack, Setelah Diklasifikasikan Ke Dalam 4 Golongan.....	74
Tabel 4.5.	Jumlah Produksi dan Jumlah Produk Cacat yang Ditemukan Selama 2016.....	80
Tabel 4.6.	Perhitungan Bonus untuk Keempat Karyawan.....	103
Tabel 4.7.	Tambahan Biaya Kualitas yang Dikeluarkan Central Snack (Dalam Rupiah).....	104
Tabel 4.8.	Klasifikasi Perubahan Biaya Kualitas Setelah Tinfakan Baru dan Tindakan Perbaikan yang Disarankan Penulis.....	113
Tabel 4.9.	Perbandingan Biaya Kualitas Sebelum dan Sesudah Perbaikan .....	116

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Gambar Aspek Dasar Kualitas.....	13
Gambar 2.2.	Gambar <i>Japanese Chain Reaction</i> .....	17
Gambar 2.3.	Gambar <i>Statistical Quality Chart</i> .....	20
Gambar 2.4.	Gambar Pareto Diagram.....	20
Gambar 2.5.	Gambar <i>Cause and Effect Diagram</i> .....	21
Gambar 3.1.	Struktur Organisasi Central Snack.....	40
Gambar 4.1.	<i>Cause and Effect Diagram</i> Pada Central Snack.....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Perhitungan Conversion Cost.....	129
Lampiran 2	Perhitungan Contribution Margin.....	130
Lampiran 3	Laporan Kegagalan Produk Pada Central Snack 2016.....	133

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Penelitian**

Dewasa ini, dunia bisnis di berbagai industri berkembang dengan pesat dan akan terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Perkembangan zaman yang sangat pesat menyebabkan persaingan yang sangat ketat dalam suatu industri. Hal ini memacu setiap perusahaan untuk terus berusaha mencari inovasi terbaru dan selalu mengikuti perkembangan yang ada agar terus dapat menjalankan proses bisnisnya. Selain mencari inovasi dan mengikuti kemajuan zaman, perusahaan juga harus mencari celah dan kesempatan yang ada sehingga dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin, sehingga perusahaan dapat memiliki keunggulan lebih dari pesaingnya dan dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat ini. Perusahaan yang tidak dapat memaksimalkan keunggulan dan tidak melakukan perbaikan akan tersingkir dari persaingan yang sangat ketat ini.

Hampir seluruh perusahaan industri makanan ringan di Indonesia mengalami dampak ketatnya persaingan. Persaingan pada perusahaan industri makanan ringan ini sudah terjadi sejak lama, karena industri makanan ringan merupakan salah satu industri yang banyak diminati oleh pelaku bisnis baik itu untuk yang memproduksi rumahan maupun yang sudah skala besar. Banyak alasan mengapa banyak pengusaha yang tertarik untuk membuka perusahaan makanan ringan. Salah satu alasannya karena industri makanan dan minuman merupakan sektor strategis yang mempunyai prospek cerah untuk dikembangkan seperti diungkapkan oleh Menteri Perindustrian Airlangga Hartarto. Menurut data Kementerian Perindustrian, industri makanan dan minuman pada triwulan I tahun 2016, pertumbuhan industri makanan dan minuman sebesar 7,55 persen atau lebih tinggi dibandingkan periode sama tahun 2015 yang mencapai 7,54 persen. Bahkan, kinerja industri makanan dan minuman tersebut melampaui pertumbuhan industri non migas pada triwulan I tahun 2016 sebesar 4,46 persen (Tempo.co, 27 April 2016). Pada triwulan II tahun 2016 industri makanan dan minuman merupakan sektor yang strategis dan berperan penting bagi pertumbuhan industri non migas. Hal ini ditunjukkan dengan laju

pertumbuhan positif sebesar 8,20 persen (Tempo.co, 12 Agustus 2016). Pada triwulan III 2016 industri makanan dan minuman nasional terus menunjukkan kinerja positif dengan tumbuh mencapai 9.82 persen atau sebesar Rp192,69 triliun (Tempo.co, 1 Desember 2016). Pada triwulan IV 2016 tumbuh 8,46 persen atau di atas pertumbuhan industri pengolahan nonmigas sebesar 4,42 persen (tempo.co, 10 Maret 2017).

Di Kota Bandung sangat banyak pengusaha makanan ringan dengan berbagai macam merk yang dapat ditemui mulai dari pasar tradisional dengan harga yang paling murah sampai ke supermarket ternama dengan harga termahal, dimana masing – masing merk tersebut memiliki cita rasa serta ciri khasnya masing – masing yang membedakan merk tersebut dengan merk lain milik pesaing. Masyarakat tentunya memiliki penilaiannya masing – masing terhadap setiap merk produk yang ada. Penilaian tersebut tentunya didasarkan kepada sebuah penilaian yang subjektif, dikarenakan selera masing – masing individu tentunya berbeda dan dapat berubah – ubah dari waktu ke waktu. Akan tetapi, pada umumnya kualitas dan harga jual produk memegang peranan penting dalam membantu masyarakat menentukan produk yang akan dibeli. Kualitas yang buruk dan harga jual yang terlalu tinggi tentunya akan mengakibatkan perusahaan kehilangan pelanggannya yang beralih ke perusahaan pesaing. Tidak hanya itu, nama baik perusahaan pun akan ikut tercoreng yang mengakibatkan perusahaan tidak dapat menarik pelanggan – pelanggan lain.

Salah satu yang terkena dampak dari ketatnya persaingan bisnis makanan ringan adalah perusahaan makanan ringan Cental Snack yang berada di Kota Bandung. Tentunya untuk tetap mempertahankan eksistensinya Central Snack harus berusaha sekuat mungkin untuk membuat produk yang disukai oleh konsumen, sehingga dapat menguasai pasar makanan ringan dan meningkatkan profitabilitas perusahaan yang menjadi tujuan setiap perusahaan. Untuk mencapai tujuan itu salah satunya adalah memproduksi produk dengan kualitas yang baik dan meningkatkan penjualan perusahaan. Untuk meningkatkan penjualan perusahaan, perusahaan harus memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan yang diperoleh dari produk yang dihasilkan perusahaan. Salah satu cara agar konsumen mendapatkan kepuasan produk yang dibuatnya adalah dengan memberikan kualitas yang sesuai dengan keinginan konsumen, karena kualitas menjadi pertimbangan konsumen untuk

membeli produk tersebut. Selain itu juga produk yang memiliki kualitas yang baik dapat mengefisiensikan biaya karena setiap proses produksinya dapat dilakukan dengan baik, sehingga tidak dibutuhkan biaya tambahan untuk perbaikan produk yang tidak sesuai standar.

Central Snack merupakan pabrik makanan ringan yang *merepackaging* makanan ringan berbagai jenis dan memproduksi makaroni dan *wafer roll*. Namun yang menjadi fokus peneliti adalah produk makanan ringan *wafer roll*, karena produksi makanan ringan *wafer roll* memiliki tingkat barang kegagalan yang cukup tinggi, salah satu contohnya *wafer roll* yang remuk. Disisi lain penilaian konsumen untuk membeli *wafer roll* di Central Snack dilihat dari seberapa banyaknya wafer roll yang remuk, rasa, warna, dan kemasan. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan terjadi barang kegagalan dan bagaimana peranan analisis biaya kualitas dalam menanggulangi barang kegagalan tersebut, sehingga dapat mengurangi tingkat produk barang kegagalan dan perusahaan dapat meraup keuntungan seoptimal mungkin.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Dalam kondisi persaingan industri yang ketat, perusahaan harus memiliki keunggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing lain. Kualitas produk yang dihasilkan dan harga jual yang kompetitif menjadi peluang terbesar untuk dijadikan keunggulan bagi perusahaan. Untuk mendapatkan kualitas terbaik dan mendapatkan laba yang optimal, perusahaan harus menerapkan analisis biaya kualitas pada kegiatan usahanya, sehingga setiap proses dalam kegiatan usahanya berjalan dengan baik dan dapat menghasilkan produk yang berkualitas baik. Selain itu dengan menerapkan analisis biaya kualitas perusahaan juga dapat mengefisienkan biaya dan meningkatkan produksi perusahaan, sehingga perusahaan dapat memperoleh laba yang optimal. Dalam penelitian ini peneliti akan mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Apa kriteria kualitas produk yang baik di Central Snack?

2. Apa saja jenis kegagalan yang terjadi dan faktor yang mempengaruhi terjadinya kegagalan produk di Central Snack?
3. Bagaimana usaha pengendalian kualitas yang sudah dilakukan di Central Snack untuk menekan kegagalan produk?
4. Bagaimana penerapan analisis biaya kualitas di Central Snack?
5. Bagaimana peranan analisis biaya kualitas dalam menekan tingkat kegagalan produk dan meningkatkan produktivitas pada Central Snack?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan penelitian penulisan skripsi ini :

1. Untuk mengetahui kriteria kualitas seperti apa yang di anggap baik di Central Snack
2. Untuk mengetahui jenis kegagalan yang terjadi dan menganalisis faktor apa saja yang menyebabkan kegagalan dalam proses produksi di Central Snack
3. Untuk mengetahui pengendalian kualitas apa yang dilakukan oleh Central Snack untuk menekan kegagalan dalam proses produksi
4. Untuk mengetahui cara penerapan analisis biaya kualitas dalam mengendalikan kegagalan produk dalam proses produksi
5. Untuk mengetahui peranan analisis biaya kualitas dalam menekan tingkat kegagalan yang berdampak pada efisiensi biaya dan meningkatkan produktivitas di Central Snack

### **1.4.Manfaat Penelitian**

Penulis berharap, penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi pihak pihak yang membaca hasil penelitian ini. Adapun hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi :

1. Perusahaan

Perusahaan tempat penelitian ini dilaksanakan mampu mengefisienkan biaya dengan cara mengurangi kegagalan dalam proses produksi melalui analisis biaya kualitas, selanjutnya tindakan tersebut dapat meningkatkan profitabilitas.

## 2. Penulis

Penelitian yang dilakukan tidak hanya untuk menambah wawasan mengenai teori – teori akuntansi manajemen khususnya yang berkaitan dengan biaya kualitas, tetapi penulis pun dapat mengimplementasikan teori yang telah dipelajari kedalam dunia kerja maupun kehidupan sehari – hari.

## 3. Peneliti lain

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat bermanfaat bagi peneliti lain untuk dijadikan acuan dalam melakukan penelitian yang sama sehingga dapat dijadikan referensi ataupun ide untuk peneliti lain yang akan melakukan penelitian.

## 4. Masyarakat

Penelitian yang telah dilakukan, dapat dijadikan sebagai sebuah masukan bagi masyarakat luas yang sedang mengelola suatu perusahaan, agar menyadari pentingnya peranan analisis biaya kualitas dalam kegiatan usaha.

### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Pada zaman dimana persaingan bisnis semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk terus berinovasi dan melakukan perbaikan yang terus menerus, sehingga perusahaan dapat bersaing. Untuk dapat mengungguli pesaingnya perusahaan dapat melakukan beberapa tindakan, salah satunya dengan menghasilkan produk yang memiliki kualitas terbaik dengan harga yang bersaing. Selain itu perusahaan juga dituntut untuk menjalankan proses produksinya dengan sebaik mungkin untuk dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi, karena setiap kesalahan yang terjadi akan berdampak terhadap pengeluaran biaya lebih yang berkaitan dengan perbaikan produk/pengerjaan ulang dan akan menurunkan profitabilitas perusahaan. Untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi, tentunya dibutuhkan usaha/upaya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menerapkan pengendalian kualitas, sehingga dapat mengefisienkan biaya yang terjadi, menghasilkan produk dengan kualitas yang baik dan dapat mengoptimalkan

profit yang diperoleh perusahaan walaupun produk dijual dengan harga jual yang kompetitif.

Menurut Goetsch dan Davis (1994:3) kualitas adalah sebuah keadaan yang dinamis terkait beberapa hal yaitu, produk, pelayanan, tenaga kerja, proses dan lingkungan dimana hal-hal tersebut telah memenuhi harapan. Pada umumnya kualitas menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk membeli suatu produk. Maka dari itu perusahaan harus sangat memperhatikan kualitas produk yang dihasilkannya agar sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Dengan memperhatikan kualitas, perusahaan dapat memperoleh beberapa keunggulan dibandingkan dengan perusahaan lain. Salah satunya perusahaan dapat menghasilkan produk yang memiliki kualitas yang baik sehingga dapat menjadi daya tarik konsumen untuk membeli produk tersebut, dengan begitu dapat meningkatkan penjualan perusahaan. Selain itu dengan memperhatikan kualitas, perusahaan dapat mengefisienkan biaya terkait proses perbaikan produk yang tidak sesuai standar sehingga perusahaan dapat memperoleh keuntungan yang optimal dan dapat mempertahankan eksistensinya di dunia bisnis.

Menurut Horngren (2015:757) biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan untuk mencegah produksi produk berkualitas rendah atau biaya yang timbul sebagai akibat dari produk tersebut. Menurut Horngren (2015:758) biaya kualitas terdiri dari empat jenis, yakni : *Prevention Cost* yang timbul untuk mencegah terjadinya kegagalan produk seperti bagaimana perusahaan memilih supplier bahan baku yang memiliki kualitas yang baik (sesuai standar perusahaan), *Appraisal Cost* yang timbul untuk mendeteksi terjadinya kegagalan produk seperti melakukan inspeksi sebelum barang jadi dimasukkan ke dalam kemasan, *Internal Failure Cost* yang timbul untuk memperbaiki kegagalan produk yang masih dapat diperbaiki ataupun tidak dapat diperbaiki, dimana produk tersebut belum diberikan kepada pelanggan seperti pengerjaan ulang barang gagal (*rework*), dan *External Failure Cost* yang terjadi karena produk tidak memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan dan produk sudah sampai konsumen.

Dari berbagai jenis biaya kualitas yang ada perusahaan harus dapat menganalisis dan mempertimbangkan secara tepat biaya yang memang layak untuk dikeluarkan demi memperoleh hasil yang diharapkan. Dengan dilakukan analisis

biaya kualitas perusahaan dapat menentukan biaya mana yang harus dikeluarkan dan biaya mana yang harus ditekan agar memperoleh total biaya yang efisien. Menurut P.L Jain (2001:7) Tujuan utama pengendalian kualitas adalah untuk mencegah daripada mendeteksi barang-barang cacat yang akan diproduksi, maka dapat disimpulkan bahwa biaya pencegahan dan biaya inspeksi dapat mencegah terjadinya kegagalan internal maupun kegagalan eksternal, sehingga dapat meminimumkan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Berdasarkan pertimbangan cost and benefit yang dilakukan, pengeluaran biaya kualitas khususnya *preventive* dan *appraisal* merupakan sebuah pengorbanan yang pantas untuk dilakukan. Hal ini disebabkan, biaya kualitas yang dikeluarkan, akan meminimalisir produk gagal, mengefisienkan biaya yang akan timbul untuk melakukan perbaikan pada produk yang tidak sesuai standar, dan kelak akan tertutupi oleh pendapatan yang diterima dari pelanggan yang semakin bertambah.

Dengan mengimplementasikan biaya kualitas perusahaan dapat memperoleh keuntungan optimal dalam kegiatan usahanya. Untuk perusahaan yang penetapan harganya menggunakan *cost based pricing*, biaya kualitas berguna untuk menekan kegagalan produk sehingga menghasilkan produk dengan kualitas yang terbaik selain itu juga dapat menekan total biaya sehingga perusahaan dapat menetapkan harga jual yang lebih bersaing tanpa harus mengorbankan profit. Untuk perusahaan yang penetapan harganya menggunakan *market based pricing*, biaya kualitas bermanfaat untuk meningkatkan kualitas dan menekan total biaya agar efisien sehingga perusahaan dapat memperoleh keuntungan yang optimal walaupun harga jual sesuai dengan harga pasar. Maka dari itu dengan dilakukannya pengendalian biaya kualitas pada perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk yang dibuat yang dapat berdampak langsung pada efisiennya total biaya karena tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk proses perbaikan produk yang tidak sesuai standar.