

IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU ISO (9001:2008) PADA PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS PADA PT. JAVA ENERGY SEMESTA GRESIK

PUGUH PUJO SANTOSO

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen mutu ISO (9001:2008) pada pengendalian biaya kualitas di PT JES Gresik. ISO 9000 adalah sebuah standar bagi pengukuran kualitas yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* yang berpusat di Jenewa, swiss. ISO 9000 merupakan standar internasional mengenai sistem manajemen mutu yaitu sistem terpadu untuk mengoptimalkan efektivitas mutu suatu perusahaan melalui sebuah kerangka kerja, sehingga kualitas produk dapat meningkat secara berkesinambungan. biaya kualitas adalah biaya-biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat produk yang buruk kualitasnya. Biaya kualitas muncul untuk menjaga agar tidak ada produk yang kualitasnya di bawah standar atau yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Oleh karena itu peneliti melakukan analisis implementasi manajemen mutu ISO (9001:2008) pada pengendalian biaya kualitas di PT JES Gresik apakah dengan diterapkannya manajemen ISO (9001:2008) memberikan pengendalian biaya kualitas yang lebih baik atau masih belum.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu menjabarkan suatu situasi secara sistematis dan fakta. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dengan teknik penelitian studi pustaka dan studi lapangan yang meliputi teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT JES Gresik dan analisa data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT JES Gresik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengendalian biaya kualitas. Usaha pengendalian biaya kualitas pada PT JES Gresik sudah cukup baik, karena setiap tahunnya biaya kualitas mengalami penurunan yang disertai dengan penurunan biaya kegagalan, baik kegagalan internal maupun eksternal. Walaupun persentase biaya kualitas terhadap penjualan pada PT JES, Gresik belum mencapai 2,5%.Tingkat penjualan PT JES Gresik dari tahun ke tahun juga mengalami kenaikan setiap tahunnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa PT JES Gresik mampu menekan tingkat produk gagal yang dihasilkan perusahaan atau dengan kata lain bahwa kualitas yang dihasilkan PT JES Gresik semakin baik.

Kata Kunci : Akuntansi Manajemen, Biaya Kualitas

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat sekarang ini telah menciptakan persaingan bisnis yang semakin ketat. Tiap perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan keunggulannya dalam bersaing agar dapat terus bertahan dalam dunia bisnis. Keunggulan bersaing dapat dimiliki perusahaan, jika perusahaan tersebut memiliki keunggulan dalam hal kualitas, desain, efisiensi, dan pelayanan. Pada saat ini, konsumen tidak lagi memilih produk hanya karena harga yang lebih murah, namun juga karena kualitas yang lebih baik (Gisella H.G Bella, 2010)

Kualitas merupakan hal yang sangat menentukan kelangsungan hidup (*going concern*) suatu perusahaan karena kualitas dapat memberikan dorongan kepada konsumen. Kualitas yang baik akan memberikan kepuasan kepada konsumen dan dengan adanya kepuasan terhadap suatu produk (barang/jasa) maka akan menciptakan konsumen yang loyal, sehingga terjalin hubungan yang erat antara pihak perusahaan dan pihak konsumen.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, pada akhirnya menuntut setiap perusahaan untuk dapat memberikan produk (barang/jasa) yang dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan konsumen. Hal ini yang kemudian mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk tanpa harus meningkatkan biaya operasi secara signifikan atau malah dapat menurunkan biaya operasi, sehingga dapat

menghasilkan produk berkualitas dengan harga yang kompetitif. Hal ini dilakukan agar dapat bertahan bahkan memenangkan persaingan.

Sebagai upaya untuk memberikan produk (barang/jasa) yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen maka perusahaan mulai menerapkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 yang merupakan pedoman untuk mengelola kualitas yang dikembangkan oleh Organisasi Standar Internasional (*International Organization for Standardization*). *Quality Management System* menurut Gasperz (2002:10) adalah “struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur-prosedur, proses-proses, dan sumber-sumber daya untuk mengelola kualitas”. *ISO 9001:2000 consists of five clauses, they are : Quality Management System, Management Responsibility, Resource Management, Product Realization, Measurement, Analysis and Improvement* (Juran, J. M., and Frank M. Gryna. 1993:88).

PT Java Energi Semesta Gresik merupakan salah satu perusahaan gas yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO (9001:2008). PT Java Energy Semesta Gresik berdiri pada tahun 2009 dengan izin investasi No. 25/2007. Pada tahun 2013 PT Java Energy Semesta Gresik memperoleh Sertifikat Standar Internasional ISO (9001:2008). Dengan demikian, fokus penelitian ini dapat dirumuskan bagaimana implementasi manajemen mutu ISO (9001:2008) pada pengendalian biaya kualitas pada PT Java Energy Semesta Gresik.

LANDASAN TEORI

Biaya Kualitas

Biaya untuk menjalankan kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mengantisipasi atau menangani kualitas produk yang jelek atau cacat disebut biaya kualitas. Biaya kualitas (*cost of quality*) menurut Blocher (2005:404) didefinisikan sebagai biaya dari aktivitas yang berkaitan dengan pencegahan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pembetulan produk yang bermutu rendah, serta biaya peluang dari waktu produksi dan penjualan yang hilang akibat mutu yang rendah.

Hornigren, Foster, dan Datar (2000:677) menyatakan, "*Cost of quality (COQ) refers to cost incurred to prevent, or cost arising as a result of the production of a low quality product*". Biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan untuk pencegahan atau biaya yang meningkat akibat dari hasil produksi yang berkualitas rendah.

Kualitas

Terdapat banyak definisi kualitas, dan orang sering kali memandang kualitas secara berbeda karena perbedaan peranannya dalam rantai produksi-pemasaran-konsumsi dan perbedaan harapannya terhadap produk dan jasa. Menurut Blocher (2005:388) produk dikatakan memiliki kualitas jika produk tersebut sesuai dengan desain atau spesifikasi yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan pada harga bersaing yang bersedia dibayar pelanggan. Kualitas akan memberikan dampak positif terhadap biaya produksi dan pendapatan.

Gasperz (2005:5) mendefinisikan kualitas dalam dua pengertian pokok yaitu bahwa kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk tersebut, yang kedua kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekuarangan atau kerusakan.

ISO 9000

ISO 9000 adalah sebuah standar bagi pengukuran kualitas yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* yang berpusat di Jenewa, swiss. Dengan kata lain, ISO 9000 merupakan standar internasional mengenai sistem manajemen mutu yaitu sistem terpadu untuk mengoptimalkan efektivitas mutu suatu perusahaan melalui sebuah kerangka kerja, sehingga kualitas produk dapat meningkat secara berkesinambungan. ISO 9000 pertama kali dikeluarkan pada tahun 1987 dan telah dilakukan revisi beberapa kali.

Definisi dari standar ISO 9000 untuk sistem manajemen kualitas (*Quality Management System*) menurut Gasperz (2002:10) adalah: “struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur-prosedur, proses-proses, dan sumber-sumber daya untuk penerapan manajemen kualitas”. Suatu sistem manajemen kualitas merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu rancangan penelitian yang akan menjelaskan hubungan logis antara rumusan masalah dengan metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan itu. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan data data berupa kalimat tertulis atau lisan, perilaku, fenomena, peristiwa-peristiwa, pengetahuan atau objek studi.

Data dan Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif.

- a. Data kualitatif yaitu: data mengenai keadaan dan gambaran umum perusahaan (sejarah singkat, visi dan misi serta struktur organisasi mutu perusahaan), data yang berkaitan dengan program mutu PT Java Energy Semesta Gresik.
- b. Data kuantitatif yang diperoleh adalah data pokok perusahaan berupa laporan keuangan perusahaan yang didapat dari dokumentasi PT Java Energi Semesta Gresik.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha mengumpulkan data untuk penelitian, maka penulis menggunakan teknik analisis sebagai berikut: Studi kepustakaan, Dokumentasi, Wawancara, Observasi.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data sering dilakukan sepanjang penelitian dan dilakukan secara terus-menerus, mulai dari awal sampai akhir penelitian. Pada tahap ini, seluruh hasil proses pengumpulan data dikumpulkan kemudian disusun dalam bentuk laporan terperinci

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT JES Gresik dan analisa data yang dilakukan, maka dapat dikaakan bahwa:

Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT JES Gresik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengendalian biaya kualitas. Usaha pengendalian biaya kualitas pada PT JES Gresik sudah cukup baik, karena setiap tahunnya biaya kualitas mengalami penurunan, dari sebelum menerapkan manajemen mutu ISO (9001:2008) pada tahun 2012 biaya kualitas masih mencapai 4,95% turun menjadi 2,84% pada tahun 2014 yang disertai dengan penurunan biaya kegagalan, baik kegagalan internal maupun eksternal (distribusi biaya kualitas terhadap aktivitas kegagalan sangat kecil, distribusi biaya kualitas sudah difokuskan pada kegiatan pengendalian). Walaupun persentase biaya kualitas terhadap penjualan pada PT JES, Gresik belum mencapai 2,5%.

Tingkat penjualan PT JES Gresik dari tahun ke tahun jugamengalami kenaikan setiap tahunnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa PT JES Gresik mampu menekan

tingkat produk gagal yang dihasilkan perusahaan atau dengan kata lain bahwa kualitas yang dihasilkan PT JES Gresik semakin baik.

KESIMPULAN

Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT JES Gresik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengendalian biaya kualitas. Usaha pengendalian biaya kualitas pada PT JES Gresik sudah cukup baik, karena setiap tahunnya biaya kualitas mengalami penurunan, dari sebelum menerapkan manajemen mutu ISO (9001:2008) pada tahun 2012 biaya kualitas masih mencapai 4,95% turun menjadi 2,84% pada tahun 2014 yang disertai dengan penurunan biaya kegagalan, baik kegagalan internal maupun eksternal (distribusi biaya kualitas terhadap aktivitas kegagalan sangat kecil, distribusi biaya kualitas sudah difokuskan pada kegiatan pengendalian). Walaupun persentase biaya kualitas terhadap penjualan pada PT JES, Gresik belum mencapai 2,5%.

Tingkat penjualan PT JES Gresik dari tahun ke tahun juga mengalami kenaikan setiap tahunnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa PT JES Gresik mampu menekan tingkat produk gagal yang dihasilkan perusahaan atau dengan kata lain bahwa kualitas yang dihasilkan PT JES Gresik semakin baik.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada PT JES Gresik dan kesimpulan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran yang diajukan adalah sebaiknya PT JES Gresik melakukan pelaporan biaya kualitas secara khusus sebagai

informasi bagi pihak manajemen dalam melakukan evaluasi terhadap kebijakan mutu perusahaan dan membantu pihak manajemen dalam melakukan pengendalian biaya kualitas. Dengan adanya laporan biaya kualitas, pihak manajemen dapat mengetahui distribusi masing-masing kategori biaya kualitas terutama besarnya biaya kegagalan internal dan kegagalan eksternal sehingga dapat dilakukan perbaikan untuk periode selanjutnya.