

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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).

Sistem ISO (9001:2008) fokus pada *effectivity process continual improvement* dengan pilar utama pola berpikir PDCA. PDCA merupakan singkatan bahasa Inggris dari "*plan, do, check, act*" yang memiliki arti rencanakan, kerjakan, cek dan tindak lanjuti, adalah suatu proses pemecahan masalah empat langkah interaktif yang umum digunakan dalam pengendalian kualitas (Wikipedia, 2011:1). Dalam setiap prosesnya senantiasa melakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan

jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya agar bisa menuntaskan masalah yang terjadi di organisasi (Prabowo, 2009:77). Dalam implementasi ISO (9001:2008), dikenal delapan prinsip manajemen yaitu: (1) *customer focus*; (2) *leadership*; (3) keterlibatan semua orang; (4) pendekatan proses; (5) pendekatan sistem ke manajemen; (6) perbaikan berkelanjutan (*improvement*); (7) pendekatan fakta sebagai dasar pengambilan keputusan; dan (8) kerja sama yang saling menguntungkan dengan pemasok (Prabowo, 2009:57).

Dalam mengimplementasikan manajemen mutu ISO (9001:2008) memerlukan sebuah strategi khusus agar penerapannya dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Sangat banyak metode maupun strategi yang digunakan oleh organisasi untuk implementasi manajemen mutu. Contoh model strategi yang dapat diterapkan untuk mengembangkan manajemen mutu adalah konsep model PDCA. Dalam upaya peningkatan mutu diperlukan manajemen yang baik agar dalam pelaksanaannya dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Poerwanto (2010:2) berpendapat ada beberapa tahap yang harus dilakukan dalam penggunaan model PDCA *cycle* dalam perencanaan mutu adalah sebagai berikut: (1) *Plan* (rencanakan), meletakkan sasaran dan proses yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan spesifikasi; (2) *Do* (laksanakan), artinya melaksanakan perencanaan proses yang telah ditetapkan sebelumnya; (3) *Check* (evaluasi), memantau dan mengevaluasi proses dan hasil terhadap sasaran dan

melaporkan hasilnya; (4) *Action* (tindak lanjut), menindaklanjuti hasil untuk perbaikan. Keempat model PDCA ini memberikan kemudahan bagi pemimpin organisasi untuk mengendalikan jalannya roda manajemen organisasi.

Misi utama dari manajemen mutu ISO (9001:2008) adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sallis (2010:82) mengatakan bahwa organisasi unggul adalah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggan dan memiliki obsesi terhadap mutu. Mutu adalah sesuatu yang diinginkan pelanggan, bukan apa yang terbaik bagi perusahaan dan harus sesuai dengan harapan pelanggan. Peningkatan mutu menjadi semakin penting bagi perusahaan yang digunakan untuk memperoleh kontrol lebih baik (Sallis, 2010: 15). Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Atmojo, 2006:23). Pengukuran kepuasan konsumen merupakan klausul penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Tolok ukur penerapan ISO (9001:2008) terhadap kepuasan konsumen ditinjau dari proses adalah bagaimana perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi sesuai dengan tujuan perusahaan. Pada proses produksi tentunya seluruh elemen perusahaan mencurahkan segala upaya agar dapat berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun dalam program perusahaan, dibutuhkan konsistensi dan kesungguhan

sehingga harapan terhadap kualitas dapat dicapai sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang telah disusun oleh perusahaan dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Menurut Hansen dan Mowen (2006: 7), biaya kualitas merupakan biaya-biaya yang timbul karena rendahnya mutu suatu produk atau jasa yang diterima oleh konsumen. Atau dengan kata lain, biaya kualitas merupakan biaya yang dikeluarkan atau terjadi untuk memenuhi kesesuaian antar spesifikasi produk atau jasa dengan keinginan konsumen.

Perbaikan kualitas merupakan salah satu faktor strategis yang paling penting karena dapat mengurangi tingkat kegagalan menjadi nol (zero defect), dengan perbaikan kualitas akan memberikan keuntungan jangka panjang untuk menutup biaya kualitas yang telah dikeluarkan dalam melaksanakan perbaikan tersebut. Pengendalian biaya dapat mengurangi kerugian yang diterima akibat aktivitas yang tidak bernilai tambah, sehingga diharapkan biaya yang dikeluarkan merupakan biaya yang dianggap dapat memberikan output yang optimal.

Pengendalian kualitas tidak cukup hanya berorientasi pada hasil akhir, tetapi lebih ditekankan pada proses pembelajaran secara keseluruhan yang melibatkan semua pihak. Kualitas tidak hanya merupakan tanggung jawab departemen kualitas saja, melainkan tanggung jawab seluruh perusahaan sebagai suatu kesatuan. Dalam usaha pengendalian biaya kualitas, manajemen memerlukan suatu alat bantu untuk mengukur dan menganalisis biaya kualitas tersebut, yaitu Laporan Biaya Kualitas. Pelaporan ini berisi tentang informasi mengenai aktivitas-aktivitas yang dilakukan

maupun biaya-biaya yang dikeluarkan untuk peningkatan kualitas. Pelaporan biaya kualitas ini diperlukan oleh pihak manajemen sebagai informasi untuk memantau perkembangan kualitas yang mengarah pada perbaikan berkelanjutan, sehingga tercipta efisiensi biaya dan peningkatan kualitas.

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?

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan. Maka masalah yang dapat dirumuskan adalah:

“Bagaimana implementasi manajemen mutu ISO (9001:2008) pada pengendalian biaya kualitas pada PT Java Energy Semesta Gresik?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengendalian biaya kualitas dalam mempertahankan mutu pada PT Java Energy Semesta Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Manfaat yang diperoleh antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai biaya kualitas dan penerapannya sehingga peneliti dapat lebih paham materi yang telah disuguhkan dalam perkuliahan karena bisa langsung melihat prakteknya. Serta memberikan referensi yang nantinya digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya mengenai pengendalian biaya kualitas terhadap penerapan program mutu perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan kepada pihak manajemen perusahaan dalam menerapkan atau mengevaluasi kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan pengendalian kualitas.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada implementasi manajemen mutu ISO (9001:2008) terhadap pengendalian biaya kualitas pada PT Java Energy Semesta Gresik.

