

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Untuk memenangkan persaingan dalam era perdagangan bebas setiap perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk dan layanan berkualitas bagi konsumennya. Kualitas harus menjadi orientasi utama dari perusahaan dapat bertahan dan memenakan persaingan. Secara umum suatu produk maupun pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila produk maupun pelayanan tersebut dapat memenuhi spesifikasi yang diinginkan oleh konsumennya (Rahmad Cahyono dan Amalia Susanti, 2007).

Semakin bervariasi produk yang ditawarkan ke pasar membuat konsumen semakin selektif dalam memilih produk yang dapat dikonsumsi. Otomatis menimbulkan tingkat persaingan yang cukup ketat bagi perusahaan untuk memasuki pasar bagi produknya (Goetsch, 1997). Untuk menghasilkan suatu produk yang bermutu tinggi diperlukan biaya kendali terbagi dua yaitu biaya pencegahan dan biaya penilaian. Biaya kegagalan juga terbagi dua yaitu biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.

Suatu survey yang telah dilakukan terhadap manajer di Amerika, hasilnya sebanyak 80% manajer Amerika berpendapat bahwa kualitas akan menjadi sumber fundamental keunggulan bersaing abad 21. Sedangkan ketika 455 manajer senior pada industri elektronika ditanya apa yang menjadi faktor utama keberhasilan bersaing, "kualitas" merupakan jawaban yang menduduki peringkat pertama menurut Al Ries (1996) dalam Majalah Manajemen (2003).

Biaya kualitas adalah sejumlah biaya yang secara spesifik berkaitan dengan pencapaian atau tidak tercapainya mutu suatu produk atau jasa, seperti yang didefinisikan dalam persyaratan produk atau jasa yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan sesuai kontraknya dengan pelanggan dan masyarakat (*American Society for Quality Control*, 1974). Mengelompokkan biaya mutu menjadi 3 kelompok sebagaimana yang dikenal pada saat ini, yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, dan biaya kegagalan (internal dan eksternal) (Feigenbaum, 1961).

Biaya pencegahan adalah biaya yang dikeluarkan untuk mencegah terjadinya cacat dalam produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Biaya penilaian adalah biaya yang dikeluarkan untuk menentukan apakah produk dan jasa telah memenuhi persyaratan kualitas yang telah ditetapkan. Biaya kegagalan internal adalah biaya yang dikeluarkan karena terjadinya ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan namun sudah dapat dideteksi sebelum produk dikirim ke pelanggan. Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang dikeluarkan karena terjadinya ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan, namun baru dapat dideteksi setelah produk berada di tangan pelanggan (Juran, 1993).

Manfaat biaya kualitas menurut Hansen dan Women (2005:4) mengemukakan bahwa peningkatan kualitas dapat meningkatkan profitabilitas dengan melalui dua cara: 1) dengan meningkatkan permintaan pelanggan dan 2) dengan mengurangi biaya.

Dengan melakukan analisis terhadap biaya kualitas, pihak manajemen akan memperoleh informasi biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan untuk memelihara mutu produk secara konsisten. Biaya mutu merupakan salah satu

komponen dari berbagai ancaman biaya dalam menghasilkan mutu produk dan memiliki pengaruh terhadap jumlah keseluruhan dari seluruh biaya dari suatu produk. Pengendalian usaha secara efektif menunjang usaha penghematan guna menekan pengeluaran biaya-biaya lain. Dengan biaya kualitas dapat mengetahui tingkat efisiensi yang telah dicapai dan pihak manajemen dapat tepacu untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus sekaligus dapat mengendalikan biaya-biaya yang telah ditetapkan dalam tahap perencanaan (Thio Lie Sha, 2005:207).

Masalah yang dihadapi oleh perusahaan adalah adanya anggapan bahwa tingginya biaya kualitas yang dihasilkan karena meningkatnya penjualan. Sebaliknya dengan turunnya biaya kualitas akan menurunkan penjualan. Dalam jangka panjang produk yang tidak memenuhi kebutuhan konsumen akan segera ditinggalkan, akibatnya penjualan akan menurun sehingga laba yang diperoleh perusahaan semakin kecil (Rilla Gantino & Erwin, 2009:140).

Untuk mengatasi masalah diatas, dalam dunia usaha dewasa ini kualitas telah menjadi bagian dari strategi bisnis untuk meningkatkan keunggulan bersaing. Tetapi dalam melaksanakan program peningkatan kualitas, perusahaan harus tetapi memperhatikan efisiensi biaya, dimana perusahaan mampu menghasilkan produk yang berkualitas namun dengan harga jual yang tetap kompetitif. Dengan kualitas yang baik dan harga jual yang kompetitif maka penjualan akan mengalami peningkatan (Rilla Gantino dan Erwin, 2009:138-168).

Penekanan terhadap kinerja kualitas, mengarah pada tuntutan akan pengakuan eksternal terhadap kualitas suatu organisasi. Kondisi inilah yang mendorong *International Organization for Standardizations* untuk

mengembangkan standar manajemen kualitas ISO 9000 sebagai jaminan kualitas barang dan jasa, pada tahun 1974 (Rothery, 1995) (dalam Eko, 2003). Para praktisi bisnis mengakui bahwa, sertifikasi ISO 9000 banyak memberikan andil pada keunggulan kompetitif perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah perusahaan di Indonesia yang bersertifikasi ISO 9001:2000, jumlahnya meningkat dari tahun ketahun. Jumlah perusahaan di Indonesia yang memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000, berturut-turut pada tahun 1993, 1994, 1995 sampai dengan bulan oktober tahun 2000, adalah: 8, 22, 125 dan 1017 perusahaan (Uzumeri, 1997) (dalam Eko, 2003).

Dampak terhadap biaya produksi terjadi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konformansi (*conformance*) yang tinggi terhadap standar-standar sehingga bebas dari tingkat kerusakan yang mungkin. Dengan demikian proses produksi yang memperhatikan kualitas akan menghasilkan produk kualitas yang bebas dari kerusakan. Itu berarti dihindarkan terjadinya pemborosan (*waste*) inefisiensi sehingga ongkos produksi per unit akan menjadi rendah yang pada gilirannya akan membuat harga produk menjadi lebih kompetitif.

Dampak terhadap peningkatan pendapatan terjadi melalui peningkatan penjualan atas produk berkualitas yang harga kompetitif. Produk-produk berkualitas yang dibuat melalui suatu proses berkualitas akan memiliki sejumlah keistimewaan yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen atas penggunaan produk. Karena setiap konsumen pada umumnya akan memaksimumkan utilitas dalam mengkonsumsi produk, jelas bahwa produk-produk berkualitas tinggi pada tingkat harga yang kompetitif (karena ongkos produksi per unit yang rendah) akan dipilih oleh konsumen. Hal ini akan meningkatkan penjualan dari produk-

produk itu yang berarti pula meningkatkan pangsa pasar (*market share*) sehingga pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perusahaan.

Dengan adanya kebutuhan tenaga listrik harus terus meningkat sesuai dengan tingkat industrialisasi dan tingkat kemakmuran bangsa. Mengingat pentingnya energi listrik bagi kehidupan manusia dan pembangunan nasional, maka suatu sistem tenaga listrik harus biasa melayani pelanggan secara baik dalam arti sistem tenaga listrik tersebut harus aman dan handal yaitu tidak membahayakan manusia dan lingkungan. Serta dapat melayani pelanggan secara memuaskan misalnya dalam segi kontinuitas dan kualitas. Hal ini akan bisa terwujud apabila proses perencanaan, pelaksanaan pembangunan, pengoperasian dan memelihara suatu sistem tenaga listrik senantiasa mengikuti ketentuan dan standard yang berlaku (Usman, 2008:70-71).

Untuk meningkatkan kualitas yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang mengadakan Program Sehari Sejuta Sambungan membuat PLN Kota Malang dan Batu bekerja keras memaksimalkan layanan. Hasilnya, ribuan warga yang mengajukan sambungan baru bisa menikmati listrik tanpa harus menunggu lama dan dengan harga lebih murah. Unit Pelayanan Jaringan (APJ) Malang yang kebagian target 9.140 sambungan baru dipastikan berhasil melampauinya. Dari 14 kantor UPJ (unit pelayanan jaringan) PLN Malang, masing-masing unit mampu memenuhi kouta sambungan baru sesuai deadline ([www.batavia.co.id](http://www.batavia.co.id)).

Dengan melakukan analisis terhadap biaya mutu, pihak manajemen akan memperoleh informasi mengenai besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan untuk memelihara mutu produk secara konsisten. Biaya mutu merupakan salah satu komponen dari seluruh biaya berbagai produk.

Pengendalian terhadap biaya mutu dapat secara efektif menunjang usaha penghematan guna menekan pengeluaran biaya-biaya yang lain.

Alasan peneliti menggunakan PT. PLN APJ Malang karena perusahaan ini sudah standar internasional (ISO) 9001:2000 mulai tahun 2004 sebagai standar minimum sistem kualitas perusahaan. ISO yang dilakukan PT. PLN APJ Malang adalah dengan pendekatan kepuasan pelanggan, pembacaan meter, pembuatan rekening, pembukuan pelanggan, penagihan, pengawasan kredit, pelayanan gangguan listrik APP, SR, JTR, GTT, dan gangguan listrik 20 kV, meliputi: manajemen AMR, manajemen APP, manajemen operasi jaringan distribusi, manajemen pemeliharaan jaringan distribusi.

Pada dasarnya standar seri ISO 9001 merupakan rangkaian standar sistem kualitas yang menggambarkan praktek-praktek kualitas yang baik. Dengan ISO telah menjadi madu yang menyehatkan bagi perusahaan karena dengan standar ini bisa digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang perlu memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa persyaratan tertentu yang diminta terpenuhi semuanya, mulai dari perencananan (disain) sampai pelayanan (nursya'bani Purnama, 2006).

Salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh pihak PLN dengan menerapkan ISO 9001 dalam pengukuran proses bisnis keberhasilan yang didapatkan adalah mengurangi penerangan jalan secara ilegal serta dapat melakukan penyambungan listrik dikawasan permukiman penduduk yang selama ini menggunakan listrik secara ilegal ([www. PLN siaran pres.com](http://www.PLN.siaran.pres.com)).

Dampak biaya mutu yang dilakukan perusahaan-perusahaan telah pernah diteliti sebelumnya. Beberapa penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil yang kontroversi mengenai biaya mutu tersebut, hal ini terlihat dari penelitian yang

dilakukan Rahmat Nurcahyono dan Amalia Suzanti (2007) peningkatan biaya alokasi dana untuk biaya pencegahan akan menurunkan biaya yang dikeluarkan rumah sakit untuk kegagalan internal.

Henny Tisnowati, Musa Hubeis dan Hartrisari Hardjomidjojo (2008) Proses pengendalian mutu dalam produksi roti masih memiliki kelemahan karena belum adanya prosedur pengawasan dan prosedur bahan baku pengawasan.

M. Fanshurullah Asa, Ismeth S. Abidin dan Yusuf Latief (2009) Peningkatan sertifikasi ISO 9001 sektor konstruksi sangat berpotensi dapat memberikan nilai tambah (*value added*) dan meningkatkan nilai GDP sektor konstruksi dan GDP nasional. Sehingga diperlukan kebijakan khusus dari pemerintah untuk mengatur penerapan SMM (Sistem Manajemen Mutu).

Dari perbedaan hasil penelitian tentang biaya mutu yang secara umum menghasilkan dua pendapat yang berbeda terhadap biaya mutu maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang biaya mutu dilakukan untuk mengetahui sampai seberapa besar kontribusi pengaruh dari pengalokasian biaya kualitas baik secara simultan, secara parsial dan biaya yang paling dominan, yaitu per komponen biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal sebagai indikator finansial kinerja kualitas perusahaan terhadap profitabilitas yang diukur melalui tingkat ebit perusahaan. Sehingga mengambil judul penelitian Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Pendapatan Setelah ISO 9001:2000 Periode 2004-2011 (Studi pada PT. PLN (Persero) APJ Malang).

## **1.2 Rumusan masalah**

Kinerja kualitas pada perusahaan BUMN di Indonesia, yang ditandai dengan diperolehnya sertifikasi ISO 9001 menjadi menarik untuk diteliti. Hal ini dikarenakan tidak semua perusahaan BUMN di Indonesia yang bersertifikasi ISO 9001, mengalami sukses yang sama dalam persaingan bisnis di tingkat global. Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan pokok yang akan diteliti dapat dirumuskan apakah:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal secara simultan terhadap pendapatan?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara biaya pencegahan, biaya penilain, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal secara parsial terhadap pendapatan?
3. Manakah variabel yang berpengaruh dominan terhadap pendapatan?

## **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh yang signifikan antara biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal secara simultan terhadap pendapatan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh yang signifikan antara biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal secara parsial terhadap pendapatan.
3. Untuk mengetahui varibel yang paling dominan.



#### **1.4 Manfaat**

Bagi penulis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan pemahaman lebih dalam pada analisis biaya kualitas.
- b. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman penulis mengenai masalah analisis biaya kualitas dengan membandingkan antara teori dan praktek.

Bagi pihak lain yang berkepentingan

- a. Akan menambah referensi, informasi dan pengetahuan sehingga dapat menjadi perbandingan untuk memperbaiki kualitas berikutnya.
- b. Sebagai wacana keputusan yang memadai serta memberikan wahana pengetahuan yang sangat berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen mutu perusahaan.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

1. Penelitian ini dilakukan pada laporan biaya kualitas dan penapatan yang diterima pada PT. PLN (Persero) APJ Malang.
2. Periode yang digunakan 2004 – 2011.