

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan memasuki era pasar bebas, seluruh perusahaan semakin dituntut untuk dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen dalam rangka mempertahankan eksistensi perusahaannya dipasar. Usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menjaga dan terus maningkatkan kualitas produk yang dihasilkan.

Kualitas sebagai faktor penentu kelangsungan hidup perusahaan tidak dapat diabaikan atau dinomorduakan. Tidak satu pun perusahaan dapat eksis dengan usia produk yang lama jika perusahaan tersebut tidak memiliki manajemen kualitas yang baik. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan, banyak perusahaan yang telah menanamkan investasi yang besar pada usaha untuk melaksanakan berbagai program peningkatan dan pengendalian kualitas. Pelaksanaan program-program tersebut akan menimbulkan suatu biaya yang disebut biaya kualitas (*cost of quality*). Biaya kualitas akan semakin meningkat jumlahnya jika pihak manajemen tidak memberikan perhatian yang khusus dalam masalah kualitas.

William k. Carter dalam Krista (2009: 219) menyatakan Biaya Kuliatas atau biaya mutu (*cost of Quality*) seringkali disalahartikan. Biaya mutu tidak hanya terdiri atas

biaya untuk mencapai mutu, melainkan juga biaya yang terjadi karena kurangnya mutu. Untuk memahami dan meminimalkan biaya mutu, maka jenis biaya mutu harus diidentifikasi dan dibedakan.

Menurut Baldric Siregar, dkk (2012: 288) Biaya kualitas (*cost of quality*) merupakan biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena adanya kualitas yang rendah. Biaya kualitas dapat dikelompokkan ke dalam klasifikasi besar yaitu: biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan yang terdiri dari biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.

Menurut Baldric Siregar, dkk (2012: 288) biaya pencegahan (*prevention cost*) adalah biaya yang terjadi karena adanya usaha untuk mencegah terjadinya kegagalan dalam menjalankan aktivitas jasa dan/atau produk yang berkualitas rendah. Pada umumnya, peningkatan biaya pencegahan diharapkan akan menghasilkan penurunan biaya kegagalan. Biaya penilaian (*appraisal cost*) adalah biaya yang terjadi karena dilakukannya penentuan apabila produk dan/atau jasa yang dihasilkan telah sesuai dengan permintaan dan kebutuhan konsumen. Sedangkan biaya kegagalan terdiri dari biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) biaya yang terjadi pada saat produk dan/atau jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan permintaan dan kebutuhan konsumen. Ketidaksesuaian ini terdeteksi pada saat produk masih berada di pihak perusahaan atau sebelum dikirim ke pihak luar perusahaan. Sedangkan biaya kegagalan eksternal (*eksternal failure cost*) biaya yang terjadi pada saat produk dan/atau jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan

permintaan atau kebutuhan konsumen dan diketahui setelah produk berada diluar perusahaan atau sudah ditangan konsumen.

Carter and Usry dalam Krista (2004: 201) menyatakan bahwa Pendekatan paling baik untuk perbaikan mutu adalah untuk berkonsetrasi pada pencegahan yaitu mencari penyebab-penyebab dari pemborosan dan inefisiensi, kemudian mengembangkan rencana sistematis untuk menghilangkan penyebab-penyebab tersebut. Pendekatan mutu ini didasarkan pada keyakinan bahwa dengan meningkatkan biaya pencegahan, akan lebih sedikit produk defektif yang dihasilkan, dan biaya mutu secara total akan menurun.

Proses peningkatan kualitas suatu produk tersebut tidak lepas dari terjadinya kegagalan produksi yang relatif tinggi, sehingga hasil produksi tersebut tidak optimal. Suatu produksi berjalan selalu menghasilkan produk yang sempurna (*good unit*) juga kemungkinan akan menghasilkan produk cacat, suatu produk yang tidak diharapkan, tetapi pada kenyataannya produk cacat akan selalu mengiringi produk sempurna. Menurut Supriyono (2011:121) produk cacat yaitu produk dihasilkan yang kondisinya rusak atau tidak memenuhi ukuran mutu yang sudah ditentukan, akan tetapi produk tersebut masih dapat diperbaiki secara ekonomis menjadi produk yang baik dalam arti biaya perbaikan produk cacat lebih rendah dibandingkan kenaikan nilai yang diperoleh adanya perbaikan.

Menurut Hansen dan Mowen dalam Dewi Fitriasari dan Deny Arnos Kwary (2005: 13) Dua fungsi biaya: satu untuk biaya pengendalian dan satu untuk biaya kegagalan. Diasumsikan juga bahwa persentase unit cacat meningkat ketika biaya

yang dikeluarkan untuk kegiatan-kegiatan pencegahan dan penilaian turun: biaya kegagalan, dilain pihak meningkat ketika jumlah unit cacat meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pencegahan dan biaya penilaian berpengaruh terhadap produk cacat sedangkan biaya kegagalan internal dan kegagalan eksternal dipengaruhi oleh produk cacat. Berdasarkan pernyataan tersebut maka pada penelitian ini komponen biaya kualitas yang akan diteliti adalah biaya pencegahan dan biaya penilaian.

Setiap tahun, *recall* mobil maupun motor menjadi fenomena yang terjadi. Beragam merek dari berbagai produsen ditarik dari peredaran karena produsen harus mengutamakan keselamatan konsumen dalam berkendara. Seperti dikutip dari autonetmagz.com pada tahun 2014 di Amerika, BMW mengumumkan *recall* untuk jenis i8 karena adanya potensi kebakaran di sekitar tangki bensin. NHTSA melaporkan, unit yang dijual Amerika Serikat mungkin bermasalah dengan adanya pengelasan baut ke tangki bahan bakar yang menempel kabel *ground*, di antara tangki itu sendiri dan sasis kendaraan. Ini adalah *human error* yang jarang sekali ditemukan di merek seperti BMW. (<http://autonetmagz.com> yang diakses pada 6 April 2015).

Human error timbul akibat ketidakdisiplinan dan kurangnya ketelitian karyawan. Untuk mengatasi masalah tersebut perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan produksi agar dapat memperkecil kemungkinan produk cacat.

Berikut ini data tentang perusahaan-perusahaan otomotif yang melakukan penarikan (*recall*) terhadap produk yang bermasalah karena cacat.

Tabel 1.1
Daftar Perusahaan Yang Melakukan Penarikan (*Recall*)
Karena Produk Cacat

| Tahun penarikan (<i>recall</i>) | Nama Perusahaan | Model Mobil | Kuntitas yang di (<i>recall</i>) | Masalah Kecacatan |
|--|----------------------------|----------------------|---|--|
| 2012 | PT.Astra Daihatsu Motor | Sirion dan Gran max | 3.227 Unit | Ditemukan adanya tetesan air yang keluar dari selang pembuangan air AC yang mengenai bagian luar steering rack. Dalam jangka panjang hal ini berpotensi menimbulkan karat dan pada kondisi terburuk fungsi <i>steering rack</i> dapat terganggu. |
| | PT. Nissan Motor Indonesia | Nissan Juke | 400 Unit | Ditemukan kerusakan di bagian jok belakang |
| 2013 | PT. Toyota Motor Corp | Lexus RX400h | 369.000 Unit | Ditemuka kelainan pada inverter kalau dibiarkan sistem tidak bekerja atau mobil berhenti tiba-tiba |
| | PT. Toyota Motor Corp | Yaris | 185.000 Unit | Ada indikasi kerusakan pada sistem <i>power steering elektrik</i> , efeknya putaran pada setir terasa berat. |
| | PT. Toyota Motor Corp | Camry, Avalon, Vanza | 803.000 Unit | Masalah pada bagian AC yaitu konsedor, konsedor berpotensi bocor dan mengenai modul sensor pemicu kantung udara yang berada di bagian depan ruang mesin. |
| | PT. Yamaha | Vino Classic | 320 Unit | Masalah pada kampas pada sepatu rem (teromol) bisa lepas dari kedudukan bila dipakai secara terus-menerus. |
| 2014 | PT. Honda | Sedan | 527.136 | Cacatnya kantong udara |

| | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------------|------------------------|--|
| | | Accord MPV | Unit 26.128 Unit | (<i>airbag</i>) |
| | PT. Mazda | Atenza dan mobil sport RX-8 | 52.000 Unit | Cacatnya kantong udara (<i>airbag</i>) |
| | PT. Honda | CB500 dan CBR500 | 6.954 Unit | Masalah pada poros penahan baut dalam kondisi tertentu, baut tersebut bisa terlepas apalagi ketika mesin menyala. Baut yang longgar itu pertama akan mengakibatkan kebocoran pada oli mesin. |
| | PT. Toyota Motor Corp | Lexus | 295.000 unit | Masalah pada kontrol dan anti-lock brake (ABS), pada kondisi tertentu tidak bekerja dengan maksimal atau tak berfungsi sama sekali. |

Sumber: <http://otomotif.kompas.com>, <http://www.tempo.co>,
<http://otomotif.antarane.com>, (data diolah kembali)

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa masalah tentang produk cacat masih dialami oleh banyak perusahaan otomotif di dunia. Pada tahun 2012-2014 perusahaan otomotif yang melakukan penarikan (*recall*) adalah PT.Astra Daihatsu Motor, PT. Nissan Motor Indonesia, PT. Toyota Motor Corp, PT. Yamaha, PT. Honda dan PT. Mazda. Dari enam perusahaan tersebut, yang sering melakukan penarikan produk cacat adalah PT. Toyota Motor Corp, Penarikan tersebut terjadi dengan berbagai masalah dari kelainan pada inverter, kerusakan pada sistem *power steering elektrik*, masalah pada bagian AC yaitu konsedor dan

masalah pada kontrol dan anti-lock brake (ABS) serta dengan kuantitas produk cacat yang tidak sedikit.

Penarikan produk dari pasaran mengakibatkan perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan lebih untuk memperbaiki maupun garansi terhadap produk tersebut. Terjadinya produk cacat sebenarnya dapat dikurangi atau dicegah dengan meningkatkan biaya kualitas (*cost of quality*). Karena itulah biaya kualitas merupakan hal penting yang harus dipertimbangkan perusahaan dalam upaya mencegah dan meminimalisir kuantitas produk cacat yang terjadi.

Sebelumnya ada beberapa peneliti yang meneliti tentang produk cacat. Ade, Rizal dan Kardinal (2012) Pengaruh Biaya Mutu terhadap Produk Cacat dengan hasil penelitian biaya mutu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produk cacat. Dena Febiana (2011) Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Pengendalian Produk Cacat (Studi Kasus Pada PT Len Industri), dengan hasil penelitian menunjukkan biaya kualitas mempengaruhi pengendalian produk cacat sebesar 49%. Lucke Rusmaryadi (2008) Pengaruh Biaya Pemeliharaan Alat-Alat Produksi Terhadap Kuantitas Produk Rusak, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen Biaya Pemeliharaan Alat-Alat Produksi Terhadap Kuantitas Produk Rusak sebesar 73,10%.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kiki A. Wahyuningtias (2013) yang berjudul Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Produk Rusak (Studi pada CV. AKE ABADI Manado). Peneliti berasal dari Universitas Sam Ratulangi Manado. Penulis menggunakan

penelitian terdahulu dimaksudkan untuk dijadikan bahan pertimbangan adanya beberapa persamaan dan perbedaan di dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diteliti variabel independen (bebas) yaitu biaya kualitas dan untuk variabel dependen (terikat) adalah kuantitas produk cacat. Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Variabel dependennya yaitu produk rusak sedangkan penulis menggunakan produk cacat. Peneliti melakukan penelitian di CV Ake Abadi perusahaan yang memproduksi air minum siap saji selama tahun 2012 dari laporan bulanan. Sedangkan penulis pada PT. Sinar Terang Logam Jaya yang memproduksi komponen *Spare part*. dari tahun 2007-2014 dari laporan per triwulan. Penelitian sebelumnya menggunakan skala pengukuran nominal sedangkan penulis menggunakan skala pengukuran rasio.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Biaya Pencegahan dan Biaya Penilaian terhadap Kuantitas Produk Cacat pada PT. Sinar Terang Logam Jaya (Stallion)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian maka penulis dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana biaya pencegahan pada PT. Sinar Terang Logam Jaya

2. Bagaimana biaya penilaian pada PT. Sinar Terang Logam Jaya
3. Bagaimana kuantitas produk cacat pada PT. Sinar Terang Logam Jaya
4. Seberapa besar pengaruh biaya pencegahan terhadap kuantitas produk cacat pada PT. Sinar Terang Logam Jaya secara parsial
5. Seberapa besar pengaruh biaya penilaian terhadap kuantitas produk cacat pada PT. Sinar Terang Logam Jaya secara parsial
6. Seberapa besar pengaruh biaya pencegahan dan biaya penilaian terhadap kuantitas produk cacat pada PT. Sinar Terang Logam Jaya secara simultan

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui biaya pencegahan pada PT. Sinar Terang Logam Jaya
2. Untuk mengetahui biaya penilaian pada PT. Sinar Terang Logam Jaya
3. Untuk mengetahui kuantitas produk cacat PT. Sinar Terang Logam Jaya
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh biaya pencegahan terhadap kuantitas produk cacat pada PT. Sinar Terang Logam Jaya secara parsial
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh biaya penilaian terhadap kuantitas produk cacat pada PT. Sinar Terang Logam Jaya secara parsial
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh biaya pencegahan dan biaya penilaian terhadap kuantitas produk cacat pada PT. Sinar Terang Logam Jaya secara simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dan yang berkepentingan baik bagi penelitian, perusahaan dan bagi semua pihak, manfaat yang dapat diberikan antara lain:

1. Bagi Penulis

Merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan kemampuan dalam memecahkan permasalahan yang ada dalam praktek dengan ilmu yang diperoleh selama di bangku kuliah. Dapat memberikan bukti empirik mengenai pengaruh biaya kualitas terhadap kuantitas produk cacat.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai suatu masukan bagi manajemen perusahaan dalam mengelola usahanya, dalam hal ini manajemen perusahaan memperoleh gambaran tentang pengaruh biaya kualitas terhadap kuantitas produk cacat.

3. Bagi Pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan dan wawasan mengenai biaya kualitas dan produk cacat, dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pembanding untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dalam memperkaya pengetahuan yang berhubungan dengan biaya pencegahan, biaya penilaian dan

kuantitas produk cacat. Serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh biaya kualitas terhadap kuantitas produk cacat pada PT. Sinar Terang Logam Jaya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam rangka pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada PT. Sinar Terang Logam Jaya yang bergerak di bidang manufaktur yang menghasilkan produk suku cadang (*spare parts*) dan menjadi *supplier* komponen-komponen otomotif, sedangkan waktu penelitian dimulai pada bulan Januari 2015 sampai dengan selesai.