

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Permasalahan

Dalam era globalisasi saat ini, perkembangan dunia bisnis menunjukkan kemajuan yang pesat. Akibatnya, persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin kompetitif. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya perusahaan baru yang berdiri dengan menawarkan berbagai macam produk atau jasa. Semakin banyaknya produk atau jasa di dalam pasar saat ini, akan membuat konsumen menjadi lebih selektif dan teliti serta mulai mempertimbangkan banyak hal sebelum memutuskan produk atau jasa yang akan dipilihnya. Pertimbangan konsumen tidak lagi mendasarkan pada harga yang kompetitif saja, tetapi juga kualitas atas suatu produk yang dihasilkan perusahaan.

Untuk dapat menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi, perusahaan diharapkan dapat memproduksi produknya dengan tepat sejak awal. Dengan adanya peningkatan kualitas suatu produk atau jasa, sumber daya suatu perusahaan akan dapat dimanfaatkan seefisien dan seefektif mungkin. Dengan demikian perusahaan perlu mengendalikan biaya kualitas, yaitu melalui biaya pencegahan dan biaya penilaian dalam pembuatan suatu barang tertentu sehingga diharapkan dapat menekan produk cacat dan terjadi penghematan biaya operasi. Penghematan ini akan mengarah pada pencapaian tujuan peningkatan kualitas yang lebih baik serta tercapainya kepuasan konsumen dengan biaya yang lebih rendah.

PT. X di Surabaya adalah perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur mebel dan *furniture*. Perusahaan mengalami peningkatan

penjualan, yang seiring dengan peningkatan produksi, namun peningkatan produksi yang terjadi masih diikuti oleh banyaknya produk cacat. Dari situ, perusahaan mengalami peningkatan biaya kegagalan yang relatif tinggi. Biasanya hal ini terlihat dari kesalahan dalam pembuatan mebel yang tidak mencapai kepuasan pelanggan. Apabila barang tersebut masih bisa diperbaiki, maka perusahaan akan mengeluarkan biaya perbaikan (biaya kegagalan internal) untuk memperbaikinya dan setelah itu diserahkan kepada konsumen yang bersangkutan. Sampai saat ini, perusahaan belum memaksimalkan kegiatan pencegahan atau peningkatan kualitas produk sehingga masih banyak produk cacatnya, yaitu pada tahun 2007 sebesar 10% dari unit produksi dan 13% pada tahun 2008.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka permasalahan yang akan dibahas adalah :

Bagaimana menganalisa biaya kualitas dalam rangka untuk meminimalkan produk cacat pada PT. X di Surabaya.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa biaya kualitas dalam rangka meminimalkan produk cacat pada PT. X di Surabaya.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Bagi Akademik:

Memberikan tambahan pengertian dan wawasan yang didapat dari pengalaman praktis dengan menerapkan teori-teori dan ilmu yang didapat selama kuliah.

Bagi Praktik:

Memberikan masukan mengenai metode atau cara dalam upaya pengenalan biaya kualitas guna meminimalkan produk cacat pada PT. X.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Pembahasan skripsi ini akan dibagi beberapa bagian yang berurutan dan saling berkaitan satu dengan yang lainnya, yaitu dengan melihat pendekatan secara teoritik pada masalah yang akan dibahas dan aplikasinya pada PT. X. Pembagian dan urutan dari tiap-tiap bab dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini berisi prolog sebelum memasuki bab-bab selanjutnya. Disini dikemukakan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan di skripsi ini.

#### **Bab 2 Tinjauan Kepustakaan**

Bab ini berisi landasan teoritis dari biaya kualitas yang mengemukakan definisi, jenis dan kategori, Serta mengemukakan definisi produk cacat.

#### **Bab 3 Metode Penelitian**

Bab ini berisi cara-cara untuk memperoleh data yang relevan guna menjawab perumusan masalah. Jenis data yang digunakan, sumber data, dan teknik analisis data.

#### **Bab 4 Analisis dan Pembahasan**

Bab ini berisi gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan

#### **Bab 5 Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan kesimpulan mengenai isi dari skripsi ini, serta saran-saran yang dapat disumbangkan kepada perusahaan sebagai sarana perbaikan