

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era sekarang ini bisnis di Indonesia sudah sangat banyak dan beraneka ragam, mulai dari menjual produk maupun jasa sehingga persaingan dalam dunia bisnis juga semakin ketat. Bisnis adalah organisasi yang menyediakan barang atau jasa dengan maksud mendapatkan laba (Griffin dan Ebert, 2007). Keberhasilan bisnis dan peningkatan posisi bersaing tentunya dipengaruhi oleh konsumen atas ketertarikannya terhadap suatu produk atau jasa. Berdasarkan hal tersebut maka perusahaan dituntut untuk selalu mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggan yaitu dengan memberikan produk atau jasa yang bermutu. Produk atau jasa yang bermutu adalah produk atau jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Hansen dan Mowen, 2009).

Perusahaan yang berusaha menghasilkan produk yang bermutu harus mengeluarkan biaya yang disebut dengan biaya mutu. Biaya mutu adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena mutu yang kurang baik. Biaya mutu adalah biaya yang berhubungan dengan aktivitas penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan kerusakan (Supriyono, 2009). Biaya mutu sendiri terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.

Peningkatan mutu suatu produk dapat dilakukan dengan berfokus pada pencegahan yaitu mencari penyebab produk cacat (Carter, 2009).

Perbaikan mutu secara terus menerus memerlukan usaha yang konsisten dari setiap orang di dalam perusahaan baik manajemen maupun karyawan yang saling bekerja sama. Mulai dari memperhatikan fasilitas produksi, Memperbaharui mesin, pemeliharaan mesin dan pelatihan karyawan.

PT Tunas Mobil Magelang adalah Dealer resmi utama atau yang lebih di kenal dengan nama Dealer Mobil Honda Magelang, yang mana Dealer Honda Magelang ini sebagai pusat penjualan, *service* / bengkel dan penyedia suku cadang maupun aksesoris khusus untuk mobil honda, adapun wilayah mencakup area kedua raya meliputi kota dan kabupaten Magelang Jawa Tengah dan sekitarnya. Dalam melakukan usaha jasa *service* mobil, perusahaan kegiatan pengendalian mutu. Kegiatan pengendalian mutu yang dilakukan oleh perusahaan antara lain memberikan pelatihan kepada mekanik, mengawasi mekanik pada saat melakukan jasa *service*, memeriksa kendaraan yang telah *diservice* apakah sudah sesuai dengan perintah kerja, dan memberikan garansi apabila *service* yang diberikan tidak sesuai dengan permintaan pelanggan atau kendaraan mengalami kerusakan akibat *service* yang dilakukan.

Meskipun perusahaan telah melakukan kegiatan pengendalian mutu namun dalam prakteknya masih ada pelanggan yang menyampaikan keluhan atau komplain, seperti kerusakan masih belum diperbaiki dengan benar, terdapat suara aneh dalam mobil ketika setelah selesai *diservice*, pemasangan *sparepart* yang kurang tepat, pengerjaan yang lama. Hal itu tentunya mengakibatkan bengkel harus melakukan pengerjaan dan

perbaikan ulang. Berdasarkan hasil wawancara, pihak manajemen PT Tunas Mobil Magelang sendiri memiliki tingkat toleransi perbaikan ulang sebesar 3% yang dituangkan pada surat keputusan perhitungan insentif divisi service (NO. 001/SK-KEU/DIR/V/2017).

Tabel 1.1
Data Unit Masuk dan Pengerjaan Ulang Jasa Service 2018-2020

Tahun	Unit Masuk	Pengerjaan ulang	Persentase (%)
2018	7.158	216	3,02
2019	9.785	343	3,50
2020	8.332	342	4,10

Sumber: PT. Tunas Mobil Magelang, 2021

Dari data diatas dapat dilihat bahwa presentase dari data pengerjaan ulang jasa service dari tahun 2018-2020 mengalami peningkatan, dan pada tahun 2020 menyentuh 4,10%, maka dari itu kegiatan pengendalian mutu pada perusahaan ini perlu dievaluasi apakah sudah efektif atau belum. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Efektivitas Biaya Mutu pada PT Tunas Mobil Magelang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Apakah biaya mutu yang dikeluarkan oleh PT Tunas Mobil Magelang pada tahun 2018 – 2020 sudah efektif?

1.3. Batasan Masalah

1. Biaya mutu dikatakan efektif apabila persentase kenaikan biaya pengendalian lebih kecil daripada persentase penurunan biaya kegagalan.
2. Biaya kegagalan yang dianalisis adalah kegagalan yang *observable*.
3. Objek penelitian adalah bengkel pada PT. Tunas Mobil Magelang
4. Periode penelitian yang dilakukan pada 2018-2020.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah biaya mutu yang dikeluarkan PT Tunas Mobil Magelang sudah efektif.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada pihak perusahaan mengenai biaya mutu yang selanjutnya dapat digunakan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam menerapkan pembelajaran di perkuliahan untuk diterapkan dalam praktek sesungguhnya.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi mengenai analisis efektivitas biaya mutu.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah PT Tunas Mobil Magelang yang berada di Jalan Soekarno Hatta No 9 AB, Kel Tidar Selatan, Kec. Magelang Selatan, Kota Magelang.

1.6.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Studi kasus, dengan melakukan analisis efektivitas biaya mutu di PT Tunas Mobil Magelang.

1.6.3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung. Dalam penelitian ini data primer didapatkan langsung dengan melakukan observasi serta wawancara kepada pihak manajemen bengkel.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung dari sumbernya yang telah didokumentasikan oleh pihak lain.

1.6.4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data dengan metode sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak terkait. Wawancara dilakukan bersama manajemen PT Tunas Mobil Magelang.

2. Observasi

penelitian langsung yang dilakukan ke perusahaan yang menjadi objek penelitian, agar peneliti mendapatkan gambaran jelas tentang proses *service* dan kondisi di dalam perusahaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data-data perusahaan yang berhubungan dengan analisis yang dilakukan.

1.6.5. Analisis Data

Untuk mengetahui efektivitas biaya mutu pada PT Tunas Mobil Magelang, peneliti akan melakukan analisis dengan langkah-langkah seperti berikut:

1. Mengidentifikasi biaya-biaya yang terjadi akibat aktivitas mutu yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.
2. Menghitung biaya mutu.

3. Melakukan analisis efektifitas biaya mutu. Biaya mutu dikatakan efektif apabila persentase kenaikan biaya pengendalian lebih kecil daripada persentase penurunan biaya kegagalan.

1.7. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II BIAYA MUTU

Bab ini menguraikan teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan mengenai sejarah dan perkembangan perusahaan serta visi misi perusahaan.

BAB IV ANALISIS DATA

Bab ini membahas hasil penelitian mengenai analisis dari data yang diperoleh.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari peneliti.