

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, perusahaan diharapkan untuk memiliki strategi yang baik agar perusahaan unggul dalam persaingan dengan kompetitornya dan memperoleh laba yang diharapkan. Perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dengan memenuhi hal tersebut, reputasi perusahaan akan meningkat yang nantinya juga berdampak pada peningkatan penjualan dan pendapatan perusahaan. Namun, untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan membangun reputasi yang solid, perusahaan harus fokus pada mutu produk atau layanan yang mereka tawarkan. Mutu yang baik tidak hanya memastikan bahwa produk atau layanan memenuhi standar yang telah ditetapkan, tetapi juga melampaui harapan konsumen.

Penerapan sistem manajemen mutu yang efektif dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi, mengontrol, dan meningkatkan berbagai aspek operasional yang berdampak pada mutu. Selain itu, perusahaan harus melakukan pengawasan yang ketat terhadap proses pengerjaan, pelatihan karyawan secara berkelanjutan, dan inovasi yang konsisten untuk tetap relevan dan kompetitif dalam ketatnya persaingan. Dalam industri otomotif, mutu layanan menjadi faktor penentu keberhasilan bisnis. Dengan memfokuskan pada mutu, perusahaan tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini tetapi juga membangun

kepercayaan dan loyalitas jangka panjang yang pada akhirnya berkontribusi pada keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan.

Mutu merupakan aspek yang penting dalam industri modern karena memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, dan kinerja keseluruhan organisasi. Mutu yang baik tidak hanya mencakup aspek produk atau layanan itu sendiri, tetapi juga mencakup bagaimana perusahaan mengelola dan mempertahankan tingkat mutu yang tinggi. Berdasarkan alasan tersebut, perusahaan perlu mengalokasikan sumber daya untuk biaya mutu yang merujuk pada biaya yang timbul atau berpotensi muncul karena adanya cacat produk atau mutu yang buruk. Biaya mutu adalah biaya yang dikeluarkan untuk mencegah produksi produk bermutu rendah atau biaya yang timbul sebagai akibat dari produk tersebut (Horngren, 2021). Dalam konteks ini, biaya mutu mencakup biaya-biaya yang terkait dengan mencegah, mendeteksi, dan mengoreksi cacat produk atau ketidaksesuaian yang terjadi selama proses produksi maupun penyediaan layanan.

Bengkel yang melayani merek mobil buatan eropa memiliki tantangan khusus dalam menangani mutunya karena kerumitan dan kecanggihan teknologi pada kendaraan-kendaraan tersebut. Oleh karena itu, analisis biaya mutu merupakan alat yang vital untuk memastikan bahwa bengkel dapat memberikan layanan yang bermutu tinggi tanpa mengorbankan keuntungan. Melalui analisis biaya mutu, perusahaan dapat memperoleh informasi lebih mendalam tentang hubungan antara biaya dan

mutu. Analisis biaya mutu memungkinkan perusahaan untuk membuat keputusan yang lebih tepat dalam mengalokasikan sumber daya secara optimal. Hal ini disebabkan karena dengan melakukan analisis biaya mutu, perusahaan dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang area-area yang membutuhkan perbaikan dan mengidentifikasi sumber-sumber kegagalan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan analisis biaya mutu agar dapat menempatkan biaya-biaya tersebut sesuai dengan klasifikasinya serta membuat laporan khusus biaya mutu yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan mengenai peningkatan mutu dari pelayanannya.

Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU merupakan usaha yang terletak di Jl. Proklamasi No.100, Mekar Jaya, Kecamatan Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat, Indonesia. Bengkel ini bergerak di bidang otomotif untuk penjualan *sparepart* dan servis mobil buatan Eropa seperti BMW dan Mercedes-Benz. Dalam upaya menjalankan kegiatan bisnisnya berupa jasa servis mobil, bengkel telah melaksanakan aktivitas mutu setiap tahunnya. Meskipun dalam praktiknya Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU telah melakukan aktivitas mutu, Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU masih menemui adanya kesalahan ataupun kegagalan setiap tahunnya yang berakibat pada menurunnya mutu dan berdampak pada kepuasan konsumen dan reputasi bengkel. Kesalahan dan kegagalan yang berdampak pada mutu Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU yang ditemui dalam kurun waktu 2022 sampai dengan 2023 secara spesifik terbagi menjadi tiga sebagai berikut:

1. Penurunan Jumlah Unit Mobil Masuk Untuk Diservis

Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU mengalami penurunan jumlah unit mobil yang masuk ke bengkel untuk mendapatkan pelayanan jasa servis. Pada tahun 2022 jumlah unit mobil yang masuk ke bengkel mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU terdapat sebanyak 156 unit mobil. Sedangkan, pada tahun 2023 jumlah unit mobil yang masuk terdapat sebanyak 148. Hal ini menunjukkan bahwa telah terjadi penurunan jumlah unit mobil yang masuk ke bengkel mobil untuk diberikan penanganan berupa jasa servis sebanyak 8 unit mobil dari tahun 2022 sampai dengan 2023.

2. Kelalaian Karyawan

Terjadinya kerusakan pada mobil pelanggan yang diakibatkan oleh kesalahan tenaga kerja. Pada tahun 2022 terdapat sebanyak lima kerusakan pada mobil pelanggan akibat kelalaian tenaga kerja pada saat pengerjaan jasa servis. Pada tahun 2023, hal serupa juga terjadi dan mengalami peningkatan dengan kerusakan sebanyak tujuh kali. Berikut disajikan tabel data terkait adanya kerusakan yang disebabkan oleh mekanik.

Tabel 1.1.

Kesalahan Mekanik

Jenis Kesalahan	Frekuensi	
	2022	2023
Pipa Patah	3	2
Selang Konektor Putus	2	3
Kaca Depan Pecah	-	1
Panel Bumper Lecet	-	1
Total	5	7

Sumber: Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU

3. Kurangnya Pemeliharaan

Terjadinya kerusakan pada *car lift* yang terjadi pada tahun 2022 dan 2023 masing-masing mengalami frekuensi kerusakan *car lift* satu kali untuk setiap tahunnya. Kerusakan ini terjadi akibat kurangnya pemeliharaan intensif dari manajemen bengkel mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU. Hal ini mengakibatkan timbulnya biaya perbaikan yang besar untuk peralatan yang ada di bengkel mobil khususnya *car lift*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dilihat bahwa telah terjadinya penurunan jumlah unit mobil dalam jangka waktu tahun 2022-2023 untuk dilakukan jasa servis, adanya kelalaian karyawan yang merugikan bengkel, serta masih kurangnya intensitas pemeliharaan yang dilakukan terhadap mesin khususnya *car lift* yang ada di bengkel mobil.

Merujuk pada hal tersebut, aktivitas dan biaya yang berkaitan dengan mutu pada Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU perlu dievaluasi lagi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Pengendalian Mutu Pada Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah aktivitas pengendalian mutu jasa servis pada Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU tahun 2022–2023 sudah efektif?

1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan hanya data yang berkaitan dengan biaya mutu tahun 2022-2023.
2. Pengendalian mutu dikatakan efektif jika persentase kenaikan biaya pengendalian diikuti dengan penurunan persentase biaya kegagalan dalam jumlah lebih besar.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aktivitas pengendalian mutu jasa servis pada Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan aktivitas pengendalian mutu agar hasil pelayanan yang dihasilkan bermutu.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengendalian mutu.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU yang bergerak di bidang jasa. Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU terletak di Jl. Proklamasi No.100, Mekar Jaya, Kec. Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat.

1.6.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan studi kasus. Menurut Jogiyo (2016) penelitian studi kasus merupakan penelitian yang hanya melibatkan satu objek saja secara dalam. Dalam hal ini, penelitian akan difokuskan pada masalah yang sedang dihadapi oleh Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU terkait biaya mutu.

1.6.3 Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Data biaya-biaya yang berkaitan dengan aktivitas mutu pada tahun 2022-2023.
2. Data jumlah karyawan, jam kerja karyawan, mesin dan alat, dan unit yang masuk tahun 2022-2023.

1.6.4 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dapat diperoleh peneliti secara langsung dan tidak menggunakan perantara. Di dalam penelitian ini, data primer didapatkan dengan cara observasi dan wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung atau yang sebelumnya sudah didokumentasikan.

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan informasi-informasi dari responden secara langsung yang akan berguna untuk penelitian yang akan dilakukan.

2. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati atau berkunjung secara langsung ke lapangan dengan memperhatikan hal-hal yang akan berguna untuk penelitian yang akan dilakukan.

1.6.6 Analisis Data

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini melibatkan beberapa langkah sebagai 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 efektivitas aktivitas pengendalian mutu.

1.7 Sistematika Penulisan

Bab I berisikan tentang pendahuluan yaitu, latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II berisikan tentang biaya mutu yaitu, pengertian biaya, pengertian mutu, pengertian biaya mutu, pengukuran biaya mutu, dan pelaporan biaya mutu.

Bab III berisikan tentang gambaran umum perusahaan yaitu, profil perusahaan, struktur organisasi, bidang usaha, personalia, tahapan servis,

aktivitas mutu, dan pengendalian biaya mutu di Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU.

Bab IV berisikan tentang analisis data dan pembahasan yaitu, klasifikasi biaya mutu, identifikasi biaya mutu, laporan biaya mutu, analisis efektivitas biaya mutu pada Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU.

Bab V berisikan tentang kesimpulan yaitu, kesimpulan dan implikasi manajerial.

