

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap perusahaan dituntut untuk dapat ikut serta dalam persaingan. Salah satu usaha yang dilakukan perusahaan agar dapat bersaing adalah meningkatkan kualitas hasil produksinya. Dengan hasil produksi yang berkualitas, maka diharapkan para pelanggan/konsumen akan tertarik dan membeli hasil produksi yang ditawarkan oleh perusahaan.

Menurut Hansen dan Mowen (2005: 5) kualitas adalah derajat atau tingkat kesempurnaan, dalam hal ini kualitas merupakan ukuran relatif dari kebaikan. Secara operasional, produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Untuk memenuhi harapan pelanggan tersebut dapat melalui atribut-atribut kualitas atau sering disebut dengan dimensi kualitas. Ada delapan dimensi kualitas, yaitu kinerja, estetika, kemudahan perawatan dan perbaikan, fitur, keandalan, tahan lama, kualitas kesesuaian dan kecocokan penggunaan.

Untuk mencapai produk yang berkualitas, perusahaan harus selalu melakukan pengawasan dan peningkatan terhadap kualitas produknya, sehingga akan diperoleh hasil akhir yang optimal. Kualitas yang meningkat akan mengurangi terjadinya produk rusak sehingga mengakibatkan biaya-biaya yang terus menurun dan pada akhirnya meningkatkan laba. Biaya yang

dikeluarkan dalam kaitannya dengan usaha peningkatan kualitas produk disebut biaya kualitas.

Menurut Tjiptono dan Diana (2003: 34) biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas yang buruk. Jadi, biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan. Biaya kualitas dapat dikelompokkan menjadi empat golongan, yaitu biaya pencegahan, biaya deteksi/penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.

Biaya pencegahan adalah biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan produk yang dihasilkan. Biaya penilaian adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa sesuai dengan persyaratan-persyaratan kualitas. Biaya kegagalan internal adalah biaya yang terjadi karena ada ketidaksesuaian dengan persyaratan dan terdeteksi sebelum barang dan jasa tersebut dikirimkan ke pihak luar (pelanggan). Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi karena produk atau jasa gagal memenuhi persyaratan-persyaratan yang diketahui setelah produk tersebut dikirimkan kepada para pelanggan.

Golongan biaya kualitas yang dikeluarkan untuk mencegah produk dari kerusakan adalah biaya pencegahan dan biaya penilaian, sedangkan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal tidak dikeluarkan untuk mencegah produk dari kerusakan karena biaya kegagalan dikeluarkan setelah produk itu jadi dan untuk memperbaharui produk yang rusak.