

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ada tiga hal mendasar yang sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan suatu produk atau layanan, yaitu harga, ketersediaan, dan mutu. Konsumen sangat membutuhkan produk atau layanan yang bermutu tinggi, tersedia pada waktu yang dibutuhkan dengan harga yang terjangkau dan sesuai dengan manfaat yang akan diperoleh. Perusahaan akan dapat sukses dan mampu bersaing jika tingkat kepuasan pelanggan terhadap pemakaian produk dan layanannya cukup tinggi.

Konsumen sering sekali membandingkan satu produk dengan produk lain yang sejenis yang dihasilkan perusahaan lain untuk mendapatkan produk yang lebih berkualitas. Sikap konsumen yang selektif inilah yang mengharuskan perusahaan untuk bisa mempertahankan atau bahkan menaikkan mutu produk yang mereka hasilkan. Dengan cara ini perusahaan dapat mempertahankan konsumen yang sudah ada, menarik konsumen baru, dan mengalihkan perhatian konsumen pesaing. Perusahaan dihadapkan pada persoalan biaya untuk menjaga mutu produk tersebut. Perusahaan menginginkan agar biaya yang dikeluarkan untuk pengolahan mutu bisa diminimalisasi, tetapi mengharapkan agar mutu produk mereka tetap terjaga. Hal ini bisa dicapai jika perusahaan harus melakukan usaha-usaha yang dapat meningkatkan program mutunya sehingga produk cacat dapat diminimalisasi atau dengan kata lain, perusahaan berupaya untuk meningkatkan produktivitasnya agar terjadi efisiensi dalam pengolahan input dan produk cacat dapat ditekan serendah mungkin.

Akreditasi ISO 9001 : 2000 mengindikasikan adanya peningkatan penekanan dalam hal mutu dan pengembangan mutu, oleh karena itu sistem pelaporan kinerja perusahaan yang memperoleh akreditasi ISO 9001 : 2000 (termasuk sistem pelaporan biaya mutu) tentu harus dapat merefleksikan adanya penekanan mutu tersebut. Sistem pelaporan biaya mutu yang lebih baik berarti juga pengendalian biaya mutu yang lebih baik. Hasilnya adalah biaya mutu yang optimal dan peningkatan produktivitas akan tercapai.

PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) yang berkedudukan di Medan, merupakan Badan Usaha Milik Negara. PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) merupakan perusahaan agribisnis dan komoditas yang dikelolanya adalah kelapa sawit dan teh. Pada tahun 2005 sampai sekarang secara resmi PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) telah mendapat sertifikasi ISO 9001 : 2000 untuk produk CPO (crude palm oil). Sebagai perusahaan yang telah bersertifikasi ISO, PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) akan menekankan perhatian pada upaya memenuhi persyaratan pelanggan dan memperhatikan pengelolaan biaya-biaya yang telah dikeluarkan (biaya mutu produk) untuk memenuhi persyaratan tersebut.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti apakah perusahaan yang telah melakukan standarisasi sistem manajemen mutu dan memperoleh sertifikasi ISO mampu menekan biaya mutu. Maka dalam penelitian ini penulis memilih judul: "Analisis Perbandingan Biaya Mutu Sebelum dan Sesudah Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 Pada PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV (PERSERO) MEDAN".