

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas merupakan hal yang harus sangat diperhatikan khususnya di industri barang dan jasa. Menurut (Ariani, 2020), definisi kualitas adalah tingkat keunggulan atau kesesuaian suatu produk atau jasa dengan standar atau harapan yang ditentukan. Pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas adalah agar sebuah perusahaan mampu bersaing dengan kompetitor dan juga agar pelanggan tidak kecewa terhadap perusahaan dan beralih ke kompetitor lain. Kualitas bisa menjadi salah satu faktor penting dari konsumen yang menentukan apakah mereka akan melakukan pembelian atau tidak, maka dari itu menurut (Sulistiyani & Sriyanto, 2019) ada tiga poin penting yang menjadi acuan konsumen ketika memutuskan untuk menggunakan atau tidak produk dari suatu perusahaan, yaitu kualitas barang, harga barang, dan kondisi pengiriman barang. Berangkat dari situ bisa disimpulkan bahwa perusahaan harus bisa menemukan titik tertinggi dari ketiga poin tersebut agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Perusahaan juga harus bisa menjaga dan mempertahankan kualitasnya dengan cara memasang patokan kualitas yang harus dicapai saat diproduksi sebagai pertanda bahwa produksi sudah memenuhi standar. Namun jika masih ditemukan kecacatan pada kualitas maka perusahaan harus bisa berbenah dan

harus melakukan kegiatan perbaikan kualitas. Kegiatan perbaikan kualitas adalah kegiatan dimana sebuah perusahaan mengambil tindakan untuk memperbaiki dan atau juga untuk meningkatkan kualitasnya. Kegiatan perbaikan kualitas tidak hanya bisa dilakukan perusahaan untuk memperbaiki kecacatan kualitas, tetapi juga bisa dilakukan untuk meningkatkan standar kualitas yang sudah ada.

Selanjutnya yang selalu mengiringi pembahasan kualitas adalah biaya kualitas, biaya kualitas merupakan biaya yang dikeluarkan oleh sebuah perusahaan agar bisa memiliki serta bisa mempertahankan kualitas yang baik dengan cara mengendalikan kualitas yang buruk selama operasinya yang bertujuan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi. (Lores & Siregar, 2019). *“Cost of Quality (COQ) refers to the costs incurred to prevent substandard product, or the costs incurred as a result. These costs are focused on compliance quality and occur across all business functions in the value chain.”* (Horngren et al., 2002), Dari pendapat Horngren bisa dipahami bahwa biaya kualitas tidak hanya biaya kualitas rendah, tetapi biaya untuk menghindari biaya kualitas buruk juga masuk didalamnya.

PT XYZ adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pulp and paper. Perusahaan yang berlokasi di Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan, Pekanbaru, Riau ini sudah terkenal dengan kualitas produk kertas mereka yang sangat baik sehingga perusahaan harus bisa menjaga standar kualitas mereka demi menjaga kepercayaan pelanggan dan juga menghindari

pelanggan beralih ke kompetitor. PT XYZ memproduksi dan menawarkan cukup banyak produk berdasarkan ukuran kertas diantaranya adalah *cut size* yang berukuran 94 cm x 113 cm, 76 cm x 96 cm, 80 cm x 120 cm, 72 cm x 116 cm, 95 cm x 108 cm, 89 cm x 120 cm. Perusahaan menawarkan produk *folio* dengan pilihan ukuran kecil (< 70 cm) dan juga ukuran besar (> 70 cm). Disamping itu PT XYZ juga menerima pesanan dengan ukuran *custom* sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Alur pemesanan kertas di PT XYZ ini adalah pelanggan melakukan pemesanan dengan PT XYZ kemudian melakukan kesepakatan biaya; dari biaya pembuatan, biaya pengiriman dan juga biaya-biaya lainnya. Lalu setelah biaya sudah disepakati kedua belah pihak maka proses pembuatan kertas sudah bisa dilakukan, disamping itu perusahaan memiliki tanggung jawab kepada produk dimulai dari produksi hingga produk ada dan sampai di gudang konsumen untuk disimpan oleh karena itu perusahaan bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi meskipun produk sudah sampai di gudang milik konsumen.

Kerusakan barang pada saat penyimpanan menjadi salah satu keluhan dari konsumen kertas PT XYZ. Para konsumen mendapati masalah berupa adanya *marking* (bekas tanda) yang tercetak di permukaan kertas (Gambar 1.1) yang disebabkan oleh *bending* (Gambar 1.2) pada papan sekat, mengambil kasus di tahun 2020 dan 2021, di tahun 2020 terdapat 4 kasus *marking* yang ditemukan sedangkan pada tahun 2021 terdapat 5 komplain mengenai *marking*,

dari frekuensinya bisa dilihat adanya peningkatan kasus dari tahun 2020 ke 2021. Di tahun 2020 dari 4 kasus *marking* yang terjadi ditotalkan kerugian PT XYZ mencapai USD 3,433.13, lalu ditahun 2021 dari 5 kasus yang terjadi ditotalkan kerugian mencapai USD 4,886.07.



Gambar 1. 1 *Marking* yang terjadi karena penumpukan.



Gambar 1. 2 *Bending* di bagian atas produk kertas yang menyebabkan *marking*.

Untuk diketahui bersama, produk kertas dalam satu palet diperkirakan berbobot 800 Kg/Palet. Di Gudang PT XYZ maksimal tumpukan (*stacking*) seperti pada Gambar 1.3 pada produk kertas adalah sebanyak 4 tumpukan dan tidak ditemukan adanya *marking* pada produk kertas. Sementara terjadinya *marking* ini dikarenakan tumpukan yang berat dan juga dalam jangka waktu yang terlalu lama. *Marking* biasanya dapat ditemukan pada tumpukan terbawah dan juga tumpukan nomor 2 dari bawah, karena disitulah titik beban terberat dari 5-6 tumpukan palet kertas tersebut. Produk yang terkena *marking* tidak bisa dipakai oleh konsumen sehingga konsumen mengirimkan komplain kepada perusahaan untuk mereka memeriksa dan mengkompensasi barang rusak yang diterima mereka.



Gambar 1. 3 *Stacking* yang dilakukan di gudang PT XYZ.

Untuk mengatasi adanya marking pada permukaan kertas, perusahaan menggunakan papan yang berguna sebagai sekat antara dua tumpukan palet. Ada tiga alternatif papan sekat yang pernah digunakan oleh perusahaan. Alternatif pertama adalah menggunakan papan yang dinamakan *corrugated board*. *Corrugated board* adalah papan yang dibuat dengan campuran kertas yang diproses sehingga berbentuk seperti karton. Alternatif lain adalah papan yang dibuat dari kayu dan diberi nama *plywood board*, papan ini berbentuk seperti papan triplek namun lebih tebal. Kemudian alternatif terakhir adalah *fiber board*, yang diproduksi dari limbah proses pembuatan kertas yang bernama *fan separator*.

Fiberboard adalah sebuah inovasi yang dilakukan PT XYZ bekerja sama dengan *sister company* mereka demi memenuhi kebutuhan akan papan sekat yang dari segi kualitas bagus namun dengan biaya yang murah. Sudah dilakukan tes pada *Fiberboard* dan juga sudah ada persetujuan oleh PT XYZ dan juga dari pelanggan untuk penggunaan *Fiberboard*.

Atas dasar tersebut, pada penelitian ini peneliti bertujuan untuk membantu PT XYZ untuk melakukan analisis *cost of quality* kepada ketiga alternatif papan sekat dengan menggunakan metode biaya kualitas yang kemudian diharapkan bisa memberikan manfaat kepada perusahaan berupa hasil analisis *cost of quality* sebagai bahan acuan perusahaan untuk mengambil keputusan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, identifikasi masalah yang ditemukan adalah:

1. Adanya *marking* pada produk yang menyebabkan konsumen komplain.
2. Kompensasi perusahaan terhadap produk yang rusak menyebabkan kerugian perusahaan.
3. Pilihan papan sekat terbaik bagi PT.XYZ.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah yang didapatkan adalah bagaimana menganalisis *cost of quality* pada pemilihan alternatif papan sekat di PT XYZ.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, batasan ruang lingkup penelitian yang sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada PT XYZ yang berlokasi di Pelalawan, Riau.
2. Penelitian dilakukan hanya pada tiga papan sekat yaitu *plywood board*, *corrugated board*, dan *fiber board* yang digunakan oleh PT XYZ.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini hanya dalam periode 2020-2021.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk menganalisis *cost of quality* pada pemilihan papan sekat di PT XYZ.

F. Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang didapat dari penelitian:

1. Bagi PT XYZ

Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT XYZ untuk memperoleh alternatif terbaik dalam memilih papan sekat.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan baru.