**ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian bertujuan untuk mengetahui biaya kualitas dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada PT Tunas Baru Lampung Tbk, Cabang Palembang. Subyek dalam penelitian ini adalah PT Tunas Baru Lampung Tbk, Cabang Palembang dan obyek penelitian ini adalah biaya kualitas dan kinerja perusahaan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara melakukan wawancara dengan pihak perusahaan dan melakukan obervasi langsung ke perusahaan. Sumber data yang di perlukan adalah data sekunder, data tersebut meliputi laporan oprasional perusahaan, laporan neraca perusahaan, dan laporan laba-rugi perusahaan. Data tersebut di olah dan di analisis menggunakan analisis tren *multiple period quality tren report,* metode ini digunakan untuk mencari keoptimalan biaya kualitas. Data tersebut juga di olah dan di analisis menggunakan rasio profitabilitas untuk mengetahui seberapa baik kondisi dari kinerja perusahaan (laba). Penelitian ini di lakukanselama 3 periode yaitu tahun 2013 sampai 2015,dari hasil perhitungan total biaya kualitas dari tahun 2013 -2015 menunjukan sudah optimal, karena hasil perhitungan biaya kualitas lebih besar dari standar 2,5 dari penjualan. Total biaya kualitas tahun 2013 sebesar 2,376% tahun 2014 sebesar 2,286% dan tahun 2015 sebesar 2,443%. Dari hasil perhitungan rasio profitabilitas juga menunjukan, jika kinerja perusahaan dalam kondisi baik, karena hasil perhitungan menunjukan lebih besar dari standar umum rasio. Meskipun di tahun 2014 terlihat mengalami penurunan, namun penurunan tersebut masih di atas standar umum rasio.

Kata kunci :biaya kualitas, *multiple period quality trend report*, kinerja perusahaan, rasio profitabilitas.

***ABSTRACT***

*This research is a quantitative research descriptive approach. The research aims to find out the cost of quality in company performance increase on PT Tunas Baru Lampung, Palembang Branch. The subjects in this research is the PT Tunas Baru Lampung, Palembang Branch and the object of the research is the cost of the quality and performance of the company. Data collection methods used is the documentation by observing the documents or records that exist in the company as well as the interview method and then analyzed the descriptive. The source of the data in the secondary data is needed, data includes reports oprasional firm, reports the balance sheet of the company, and reports laba-rugi firm. The data in the sport and in the analysis of trend analysis using multuple period quality trends report, this method is used to find the cost of quality. Data also in sports and in the analysis of the use of profitability ratios to find out how good the condition of the company's performance (profit). The research on 3 period by 2013 to 2015, of the results of the calculation of the total cost of quality from 2013-2015 shows already optimal, because of the quality cost calculation results is larger than the standard 2.5 from the sale. The total cost of quality 2013 amounting to 2.376% 2014 of 2.286% and by 2015 of 2,443%. From the results of the calculation of profitability ratios also indicate, if the performance of the company in good condition, because the calculation result shows greater than the General standard ratio. Although in the year 2014 looks to decline, but the decline is still above the General standard ratio.*

*Key words: cost of quality, multiple period quality trens report, the company's performance, profitability ratios.*

**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK............................................................................................................i**

**ABSTRACT.........................................................................................................ii**

**KATA PENGANTAR.........................................................................................iii**

**DAFTAR ISI........................................................................................................iv**

**BAB I PENDAHULUAN.........................................................................**1

* 1. Latar Belakang..........................................................................1
  2. Rumusan Masalah....................................................................5
  3. Ruang Lingkup Penelitian........................................................5
  4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.................................................5
     1. Tujuan..........................................................................5
     2. Manfaat........................................................................6
  5. Sistematika Penulisan..............................................................6

**BAB II KAJIAN PUSTAKA....................................................................8**

2.1 Kajian Teori..............................................................................8

2.1.1 Pengertian Kualitas..........................................................8

2.1.2 Kriteria dan Dimensi Kualitas.........................................9

2.1.3 Unsur-Unsur Kualitas....................................................11

2.1.4 Perencanaan Kualitas....................................................12

2.1.5 Perbaikan Kualitas........................................................12

2.1.6 Implikasi dari Kualitas..................................................13

2.2 Pengertian Biaya Kualitas......................................................15

2.2.1 Komponen-Komponen Biaya Kualitas.........................17

2.2.2 Kuantifikasi Standar Biaya Kualitas.............................24

2.2.3 Analisis Laporan Tren Biaya Kualitas..........................24

2.2.4 Manfaat Biaya Kualitas.................................................27

2.2.5 Tujuan Biaya Kualitas...................................................27

2.2.6 Biaya Kualitas Bagi Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan.....................................................28

2.3 Penelitian Terdahulu..............................................................31

2.4 Kerangka Pikir.......................................................................33

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN..............................................35**

3.1 Objek Penelitian.....................................................................35

3.2 Metode Penelitian..................................................................35

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data................................35

3.4 Teknis Analisis Data..............................................................36

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Sejarah singkat perusahaan....................................................39

4.2 Visi dan Misi Perusahaan.......................................................39

4.2.1 Visi Perusahaan.......................................................39

4.2.2 Misi Perusahaan......................................................39

4.3 Struktur Organisasi Perusahaan..............................................40

4.4 Aspek Kegiatan Perusahaan...................................................52

4.5 Pembahasan............................................................................53

4.5.1 Analisis Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan

Kinerja Perusahaan................................................53

4.6 Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan..66

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN................................................77**

5.1 Kesimpulan............................................................................77

5.2 Saran......................................................................................77

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Di era globalisasi sekarang ini, persaingan antar perusahaan semakin besar, baik itu perusahaan industri maupun perusahaan jasa. Terlebih lagi industri saat ini sudah memasuki MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) yang berarti perusahaan tidak hanya menghadapi persaingan perusahaan nasional saja, melainkan juga menghadapi perusahaan internasional. Agar dapat bersaing dalam dunia bisnis, perusahaan harus bisa menciptakan produk yang berkualitas. Kita ketahui saat ini produk import (luar negeri) lebih digemari oleh masyarakat dalam negeri karena produk lebih beragam, lebih menarik dan harga terjangkau. Jika kualitas produk dalam negeri tidak segera ditingkatkan, maka besar kemungkinan produk dalam negeri akan mengalami penurunan permintaan, karena produk yang tidak memenuhi tingkat kesesuaian konsumen.

Dalam hal ini penulis lebih memfokuskan pada kualitas produk dalam negeri yaitu sabun kompas. Sabun kompas merupakan salah satu produk dari PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang, yang beralamat di Jl.Raya Sekayu Sukajadi II Km.14. Sabun kompas adalah produk yang sudah ada sejak dulu, sabun kompas mempunyai banyak kegunaan. Salah satunya bisa digunakan untuk sabun mandi, mencuci baju, dan membersihkan peralatan rumah. Meskipun sudah banyak sabun sejenis yang beredar, namun produk sabun kompas ini masih diminati oleh masyarakat khususnya di Sumatra. Dari penelitian yang telah dilakukan peminat sabun kompas berasal dari daerah Jambi, Linggau, Lahat, Padang, dan daerah-daerah pelosok lainnya. Namun beberapa tahun terakhir perusahaan mendapat kritik dari pelanggan karena tidak puas dengan kualitas produk sabun kompas yang menurun. Ketidakpuasan pelanggan akan sabun kompas mengenai; **a)** Desain sabun kompas, pelanggan tidak puas dengan dengan desain sabun kompas yang kurang menarik. Kita ketahui ciri khas sabun kompas yaitu kotak persegi panjang. Pelanggan saat ini menginginkan desain sabun yang lebih inovatif (love,bunga dll). **b)** Parfume sabun kompas, pelanggan tidak puas dengan parfume sabun kompas sangat menyengat. Pelanggan saat ini menginginkan sabun dengan keharuman yang lembut dan fresh seperti wangi bunga, buah dan lain sebagainya. **c)** Warna sabun kompas, pelanggan tidak puas dengan warna sabun kompas yang monoton yaitu warna hijau kebiruan. Pelanggan saat ini menginginkan sabun dengan warna yang menawan dan soft seperti pink,merah,kuning dll**. d)** Ukuran sabun kompas, pelanggan tidak puas dengan ukuran sabun kompas yang terlalu besar. Pelanggan saat ini menginginkan sabun dengan ukuran yang PAS, tidak terlalu kecil dan tidak terlalu besar. **e)** Kemasan sabun kompas, pelanggan tidak puas dengan kemasan sabun kompas yang kurang menarik. Pelanggan saat ini menginginkan kemasan yang unik dan mudah dibuang. **f)** Texture sabun kompas, pelanggan tidak puas dengan texture sabun yang kasar dan bahkan bisa membuat kulit mengering dan menglupas (panas). Pelanggan saat ini menginginkan texture sabun yang lembut, halus, aman digunakan, dan cocok dengan semua jenis kulit.

Kesimpulan dari masalah yang telah diuraikan diatas bahwa perusahaan harus lebih memerhatikan kualitas produk (inovatif). Karena konsumen saat ini lebih cenderung memilih produk yang berkualitas baik (inovatif), dengan harga yang terjangkau. Jika perusahaan tidak segera memperbaiki kualitas produk, maka perusahaan akan kehilangan para pelanggan yang dimiliki dan akan mengalami penurunan laba (rugi). untuk itu perusahaan harus bisa menciptakan dan memperbaiki kualitas produk dengan perencanaan biaya yang tepat.

Agar penciptaan dan perbaikan kualitas produk berjalan dengan baik, maka perusahaan harus merencanakan biaya yang tepat, yaitu dengan menerapkan laporan biaya kualitas. Menurut (Siregar dkk, 2013:288) Biaya kualitas (*cost of quality*) adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena adanya kualitas yang rendah. Biaya kualitas mempunyai beberapa kategori seperti biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Biaya kualitas dapat di ukur dan di analisis menggunakan metode *multiple period quality trend report.*

Biaya kualitas juga dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Menurut (Gibson dkk, 2003:355) *Performance* atau kinerja merupakan suatu usaha formal yang dilaksanakan seseorang/perusahaan untuk mengevaluasi efesiensi dan efektifitas dari aktivitas perusahaaan yang telah dilaksanakan pada waktu tertentu. Dengan adanya laporan dan perhitungan biaya kualitas, perusahaan dapat melihat apakah progam perbaikan kualitas produk telah dijalankan sesuai dengan prosedur dan apakah progam peningkatkan kualitas telah meningkatkan kinerja perusahaan dalam pencapaian laba.

Dari penelitian yang telah dilakukan, perusahaan belum menerapkan laporan biaya kualitas, karena biaya kualitas masih tergabung dalam biaya operasional perusahaan. Perusahaan juga beranggapan bahwa saat ini belum penting untuk menerapkan laporan biaya kualitas, apalagi dengan membaginya sesuai kategori-kategori biaya kualitas. di samping itu fokus perusahaan hanyapenjualan produk sabun kompas dan menghasilkanlaba yang tinggi. Ini sangat disayangkan, penjualan saat ini memang bisa dikatakan masih lancar, namun kualitas produk tidak di perhatikan, lambat waktu penjualan akan mengalami penurunan. Untuk itu perusahaan diharapkan menerapkan laporan biaya kualitas, dengan menerapkan laporan biaya kualitas maka manajemen perusahaan bisalebih cepat dalam mengidentifikasi masalah kualitas produk, dan bisa lebih cepat dalam menanggulangi masalah kualitas produk. Dengan menerapkan laporan biaya kualitas juga bisa membantu pihak perusahaan dalam meminimalkan biaya perbaikan kualitas produk. Jika biaya kualitas perusahaan masih tergabung dalam laporan biaya operasional perusahaan, dan perusahaan ingin meningkatkan kualitas produk, maka seluruh biaya yang terdapat dalam laporan biaya operasional perusahaan juga akan meningkatkan dan itu bisa mempengaruhi harga serta penjualsn produk nantinya. Situasi berbeda jika perusahaan menerapkan laporan biaya kualitas secara khusus. Jika perusahaan ingin meningkatkan kualitas, maka perusahaan cukup meningkatkan proporsi biaya yang terdapat dalam kategori biaya kualitas saja, tanpa harus meningkatkan seluruh biaya yang terdapat dalam laporan biaya operasional perusahaan. Dengan begitu perusahaan bisa lebih menekan biaya produksi, biaya peningkatan kualitas produk dan bisa meningkatkan penjualan produk sabun kompas serta meningkatkan kinerja perusahaan dalam menghasilkan laba. Keuntungan lain dengan menerapkan laporan biaya kualitas yaitu perusahaan dapat lebih mengetahui sampai sejauh mana fungsi sistem pengendalian kualitas, perbaikan kualitas produk yang di jalankan oleh perusahaan.

Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menyajikan dalam laporan penelitian dengan judul **“Analisis Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang“.**

**1.2 Rumusan Masalah**

“Berdasakan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah yang ada yaitu : Analisis biaya kualitas dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang”.

**1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

“Agar penulisan ini lebih terfokus dan tidak menyimpang. Penulis membatasi pembahasan hanya pada komponen-komponen biaya yang digolongkan sebagai biaya kualitas pada PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang”.

**1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1.4.1 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

“Untuk mengetahui dan menganalisis biaya kualitas dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang”.

**1.4.2 Manfaat**

1. Bagi penulis, dapat lebih mengetahui bagaimana biaya kualitas dan kinerja perusahaan
2. Bagi perusahaan, diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan dalam melakukan perbaikan-perbaikan serta tindakan selanjutanya yang sehubungan dengan pengelolahan biaya kualitas secara efektif dan efisien.
3. Bagi peneliti lainnya, dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

**1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini merupakan isi penulisan dari setiap bab. Untuk memudahkan pembahasan maka sistematika penulisan dibagi dalam 5 bab yang dapat dirinci sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang mendukung penelitian ini. Teori tersebut antara lain adalah pengertian kualitas, komponen kualitas, implikasi kualitas, pengertian biaya kualitas, komponen-komponen biaya kualitas, standar biaya kualitas, analisis tren biaya kualitas, manfaat dan tujuan biaya kualitas, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran peelitian.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, metode penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misis perusahaan, struktur organisasi, status perusahaan, dan pembahasan biaya kualitas dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini, penulis akan memberikan kesimpulan atas analisis yang telah penulis lakukan pada bab sebelumnya serta memberikan saran-saran sehubungan dengan pemasalahan yang dibahas.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Pengertian Kualitas**

Kualitas dan produktifitas merupakan senjata kualitas merupakan senjata utama perusahaan dalam bersaing di lingkungan bisnis yang semakin kompetitih dan selalu berubah. Perhatian khusus pada kualitas yang meningkat pada akhirnya akan meningkatkan laba perusahaan, karena peningkatan kualitas ini akan diiringi oleh biaya yang terus menururn dan naiknya pangsa pasar.

Meskipun tidak ada definisi yang baku tentang kualitas, namun secara umum orang banyak menyatakan bahwa Kualitas adalah tingkat keunggulan. Berikut ini merupakan definisi tentang kualitas dari beberapa para ahli. Menurut *The European Organization for Quality Control* dalam buku (Siregar,2013:326) Kualitas adalah totalitas keistimewaan dan karakteristik suatu produk atau jasa yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan atau kepuasan tertentu. Menurut *American Society for Quality* dalam buku (Heizer dkk,2015:271) Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat. Dalam istilah ISO 8402 dan dari Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991): kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Dari pendefinisian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah nilai (tingkat kesesuaian) yang terdapat dalam produk, jadi jika sebuah produk tidak memenuhi tingkat kesesuaian konsumen maka produk tersebut memiliki nilai yang rendah, sebaliknya jika produk tersebut mampu memenuhi tingkat kesesuaian konsumen berarti produk memiliki nilai yang tinggi.

**2.1.2 Kriteria dan Dimensi Kualitas**

Menurut (supriyono, 1994:377-378) Ada 2 Kriteria kualitas produk pada industri manufaktur yaitu :

1. Kualitas desain (*Quality of Design*)

Kualitas desain (*Quality of Design*) adalah suatu fungsi berbagai spesifikasi produk. Kualitas desain merupakan nilai yang dirimuskan menurut tingkatnya. Kualitas yang lebih tinggi tidak selalu meruapakan kualitas yang lebih baik. Kualitas desain yang lebih tinggi biasanya ditunjukan oleh dua hal yaitu tingginya biaya pemanufakturan dan tingginya harga jual.

1. Kualitas kesesuaian (*Quality of Conformance*)

Kualitas kesesuaian (*Quality of Conformance*) adalah suatu ukuran mengenai bagaimana suatu produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi. Jika suatu produk memenuhi semua spesifikasi rancangan, maka produk tersebut cocok utuk digunakan. Sebuah produk yang yepat dibuat sebagaimana didesain sejak awal adalah produk yang baik, dan produk yang tidak memenuhi standar desainnya adalah produk cacat.

Dari kriteria yang telah dijelaskan diatas, kualitas juga mempunyai dimensi. Berikut 8Dimensi Kualitas produk pada Industri Manufaktur (Siregar dkk. 2013:286) yaitu :

1. Kinerja (*Performance)* adalah tingkat konsistensi dan seberapa baik produk dapat berfungsi.
2. Estetika (*aesthetic*) adalah tingkat keindahan penampilan produk (seperti kecantikan dan gaya) dan penampilan dari fasilitas, perlengkapan, personel, dan materi untuk jasa.
3. Kemampuan servis (*serviceability*) adalah ukuran yang menunjukan mudah tidaknya suatu produk dirawat atau diperbaikan setelah ditangan konsumen.
4. Fitur (*feature*) adalah karakteristik produk yang membedakan secara fungsional dengan produk yang mirip atau sejenis.
5. Keandalan (*reliability*) adalah kemungkinan atau peluang produk atau jasa dapat bekerja sesuai yang dispesifikasikan dalam jangka waktu yang ditentukan.
6. Keawetan (*durability*) adalah lama produk dapat berfungsi atau digunakan.
7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*) adalah tingkat kesesuaian produk dengan spesifikasi kualitas yang ditentukan pada desainnya.
8. Kesesuaian dalam pengguna (*fitness of use*) adalah kecocokan produk untuk menghadirkan fungsi seperti yan diiklankan.

Berdasarkan dimensi-dimensi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas merupakan syarat agar suatu nilai dari produk memungkinkan untuk bisa memuaskan pelanggan sesuai harapannya.

**2.1.3 Unsur-Unsur Kualitas**

Berikut merupakanbeberapa macam unsur yang harus diperhatikan untuk menghasilkan suatu produk yang bermutu (Muzino, 1994:7) yaitu :

1. Harga yang wajar

kualitas selalu dikaitkan dengan harga. Banyak pernyataan jika kualitas tinggi maka harga juga tinggi, dan jika kualitas rendah, maka harga juga rendah. sekarang ini, konsumen lebih memilih dan mencari kualitas yang baik, tapi dengan harga yang terjangkau. Oleh karena itu harga menjadi unsur utama kualitas.

1. Ekonomis

Konsumen saat ini lebih mencari produk yang sifatnya ekonomis, seperti kebutuhan energi yang sekecil mungkin,kemungkinan rusak sesedikit mungkin, pemeliharaan dan pengamanan sesekecil mungkin, dan penggunaannya yang luas.

1. Awet/Tahan Lama

Pemakaian mengharapkan agar produk itu terbuat dari bahan yang awet dan tahan terhadap perubahan drastis sepanjang waktu.

1. Aman

Sebuah produk diharapkan aman untuk digunakan dan tidak membahayakan penggunanya.

1. Mudah digunakan

Umumnya produk dicipatakan sebagaimana yang konsumen inginkan. Salah satunya mudah digunakan tanpa ada kesualitan saat menggunakan produk tersebut.

**2.1.4 Perencanaan Kualitas**

Sebuah perusahaan yang handal pasti akan merencanakan strategi yang tepat dalam penciptaan dan pembuatan produk berkualitas. Dan dalam perencanaan tersebut melibatkan beberapa aktivitas, berikut beberapa aktivitas dalam perencanaan kualitas produk menurut Juran dalam buku (Gaspersz, 2008:7) yaitu :

1. Identifikasi pelanggan.
2. Menetukan kebutuhan pelanggan.
3. Menciptakan keistimewaan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
4. Menciptakan proses yang mampu menghasilkan keistimewaan produk di bawa kodisi operasi.

**2.1.5 Perbaikan Kualitas**

Suatu perusahaan memang diharuskan untuk menciptakan produk yang berkualitas, oleh karenanya perusahaan harus mempunyai penjamin mutu/kualitas. Namun meskipun sebuah perusahaan sudah memiliki hal tersebut, tetap saja resiko barang cacat/produk berkualitas rendah akan di alami oleh perusahaan. Berikut adalah beberapa pendekatan yang bisa dilakukan oleh perusahaan untuk perbaikan kualitas yang rendah menurut Juran dalam buku (Gaspersz,2008:8) yaitu :

1. Menciptakan kesadaran dari kebutuhan dan kesempatan untuk perbaikan/peningkatan produk.
2. Mengamatkan/menugaskan peningkatan kualitas, membuatnya sebagian dari setiap deskripti pekerjaan.
3. Menciptakan infrastruktur : menetapkan dewan kualitas, memilih proyek untuk perbaikan, menentukan/menunjuk tim, menyiapkan fasilitator.
4. Memberikan pelatihan-pelatihan tentang bagaimana menciptakan kualitas yang baik.
5. Meninjau kembali kemajuan secara teratur.
6. Memberikan penghargaan kepada tim pemenang.
7. Memprospagandakan/mempopulerkan hasil-hasil perbaikan kualitas.
8. Memperbaiki sistem balas jasa *(reward system*) dalam menjalankan tingkat perbaikan kualitas.
9. Mempertahankan momentum melalui perluasaan rencana bisnis yang mencakup sasaran untuk peningkatan kualitas.

**2.1.6 Implikasi dari kualitas**

Kita ketahui bahwa kualitas merupakan elemen penting dalam suatu produk. Selain menjadi elemen penting dalam produktifitas produk, kualitas juga memiliki lain. Berikut adalah tiga alasan lain mengapa kualitas sangat penting bagi perusahaan (Heizer dkk, 2015:245) yaitu :

1. Reputasi perusahaan: tinggi rendahnya kualitas produk yang dikeluarkan perusahaan bisa mempengaruhi reputasi perusahaan. Karena jika perusahaan menghasilkan produk dengan kualitas yang rendah, maka reputasi perusahaan akan menurun.
2. Kewajiban produk: pemerintah semakin mengontrol dan mengawasi oraganisasi yang merancang, memproduksi, atau mendistribusikan barang atau jasa yang rusak. Dari kerusakan tersebut perusahaan harus bertanggung jawab atas cedera yang dirasakan oleh penggunanya. Maksudanya adalah jika pelanggan mengalami cedera atau bahaya dari produk yang ia beli dari perusahaan, maka perusahaan harus bertangung jawab atas masalah tersebut. Karena sekarang sudah ada perundang undangan seperti undang-undang perlindungan produk konsumen yang mengharuskan perusahaan menciptakan produk berkualitas baik dan sesuai dengan standar kualitas. Dan jika perusahaan tidak melakukan hal tersebut, maka perusahaan akan terkena undang-undang dan bisa berujung ke meja hijau.
3. Implikasi global: kualitas produk kini menjadi perhatian internasional. Artinya jika produk diyakini berkualitas baik, maka itu bisa mempengaruhi kinerja perusahaan dan neraca pembayaran negara.
   1. **Pengertian Biaya Kualitas**

Biaya Kualitas/Biaya Mutu atau dalam bahasa Inggris sering disebut dengan *Quality Cost.* Biaya kualitas (*Quality Cost)* adalah Biaya-biaya yang timbul dalam penanganan masalah Kualitas produk, baik dalam rangka meningkatkan Kualitas maupun biaya yang timbul akibat Kualitas yang buruk (*Cost of Poor Quality*). Dengan kata lain, Biaya Kualitas (*Quality Cost*) adalah semua biaya yang timbul dalam Manajemen Kualitas (*Quality Management*). Menurut Gasperz dalam buku (Nasution, 2010:176) perusahaan-perusahaan kelas dunia menduga biaya kualitas (*Quality Cost*) digunakan untuk beberapa alasan berikut :

1. Mengkuantifikasi ukuran dari masalah kualitas dalam “bahasa uang” guna meningkatakan komunikasi di antara manajer menengah dan manajer puncak.
2. Kesempatan utama untuk mengurangi biaya dapat diidentifikasi.
3. Kesempatan untuk mengurangi ketidakpuasan pelanggan dan ancaman-ancaman yang berkaitan dengan produk yang dipasarkan dapat diidentifikasi. Beberapa biaya dari kualitas jelek yang merupakan hasil dari kegagalan produk setelah penjualan.

Biaya kualitas adalah biaya yang digunakan untuk perbaikan produk berkualitas rendah. Berikut ini merupakan definisi biaya kualitas dari beberapa para ahli yaitu: menurut (Siregar dkk, 2013:288) Biaya kualitas (*cost of quality*) adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena adanya kualitas yang rendah. Menurut (Nasution, 2010:172) biaya kualitas merupakan biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas yang buruk. ini berarti, biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan kerusakan. Menurut (Garpersz, 2008:168) biaya kualitas adalah biaya yang timbul berkaitan dengan upaya mengubah produk bermutu buruk (*bad quality product*) menjadi produk bermutu baik (*good quality product*).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa biaya kualitas adalah biaya yang muncul karena adanya produk berkualitas rendah dan digunakan untuk memperbaiki kualitas tersebut. Biaya kualitas berhubungan dengan dua sub kategori dari kegiatan-kegiatan yang berbuhung dengan kualitas (Hansen dan Mowen, 2004:443) antara lain :

1. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencegah dan mendekteksi kualitas yang buruk (karena kualitas yang buruk mngkin terjadi). Kegiatan pengendalian terdiri dari kegiatan pencegahan dan kegiatan penilaian.

1. Aktivitas kegagalan (*Failure Activities*)

Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau konsumen untuk merespon kualitas yang buruk ( kualitas yang buruk memang telah terjadi). Kegiatan kegagalan terdiri dari kegiatan kegagalan internal dan kegagalan eksternal.

Dilihat dari segi aktivitas, biaya kualitas terdiri dari 2 biaya yaitu biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Biaya pengendalian bisa lebih besar dari biaya kegagalan, dan sebaliknya. Akan lebih jika biaya pengendalian lebih besar dari biaya kegagalan, karena jika demikian mencerminkan produk yang dihasilkan berkualitas baik. Jika biaya kegagalan lebih besar dari biaya pengendalian, akan mencerminkan jika produk yang dihasil akan berkualitas rendah, hingga perusahaan harus menganggarkan biaya kegagalan jauh lebih besar dari biaya pengendalian. Biaya kualitas juga memiliki *trade off. Trade off* adalah selisih antara biaya pengendalian dengan biaya kegagalan.

* + 1. **Komponen-Komponen Biaya Kualitas**

Menurut Ross dalam buku (Nasution, 2010:172) Biaya kualitas dikelompokan menjadi empat kategori, yaitu sebagai berikut :

1. Biaya pencegahan

Biaya ini merupakan biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan produk yang dihasilkan. Yang termasuk dalam biaya pencegahan adalah sebagai berikut :

1. Biaya progam training karyawan
2. Biaya perangsang prestasi
3. Biaya kursus/pendidikan
4. Biaya pemeliharaan mesin pabrik
5. Biaya penelitian dan pengembangan produk
6. Biaya aktivitas peningkatan kualitas terpadu

Biaya progam training karyawan, biaya perangsang prestasi, biaya kursus/pendidikan, biaya penelitian dan pengembangan produk, dan biaya peningkatan kualitas terpadu merupakan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan agar karyawan memberikan kontribusi yang positif untuk perusahaan. Salah satunya yaitu dalam bentuk pemikiran mengenai kualitas dan menerapkannya demi kemajuan perusahaan.

Biaya pemeliharaan mesin pabrik termasuk kedalam biaya pencegahan karena diharapkan dengan adanya biaya-biaya tersebut maka seluruh kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar karena adanya pemeliharaan yang baik terhadap alat dan fasiltas perusahaan.

1. Biaya Penilaian

Biaya penilaian adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk tersebut sesuai dengan standar kualitas perusahaan. Tujuan dari biaya penilaian ini adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kerusakan sepannjang proses perusahaan, misalnya mencegah pengiriman barang/produk yang tidak sesuai dengan standar kualitas kepada para pelanggan. Yang termasuk dalam biaya penilaian adalah sebagai berikut :

1. Biaya jasa tenaga ahli
2. Biay pemeriksaan dan pengujian produk
3. Biaya alat-alat laboratorium
4. Biaya jamuan tamu

Biaya jasa tenaga ahli digolongkan biaya penilaian karena berhbungan dengan pengembangan dan perbaikan kualitas produk, pengembangan ISO (*International Standart Organistion)* dan sebagai sistem penjamin mutu/kualitas dan juga untuk biaya audit. Biaya alat-alat laboratorium digunakan untuk pengujian produk sabun agar sesuai dengan standar yang ditetapkan pada tahapan proses produksi. Biaya jamuan tamu dan biaya pergaulan terjadi karena perusahaan menjamu pelanggan yang melakukan survei tentang kinerja perusahaan dan kuantitas produk sabun PT Tunas Baru Lampung Tbk, Cabang Palembang selaku pihak yang melakukan kerja sama.

1. Biaya Kegagalan Internal

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang terjadi karena ada ketidaksesuaian dengan persyaratan dan terdeteksi sebelum produk tersebut dikirimkan ke puhak luar (pelanggan) yang termasuk dalam biaya kegagalan internal adalah sebgai berikut :

1. Biaya pengerjaan ulang
2. Biaya asuransi kebakaran pabrik
3. Biaya asuransi kerusakan mesin
4. Biaya asuransi kendaraan pabrik

Biaya pengerjaan ulang termasuk dalam biaya kegagalan internal karena biaya ini digunakan untuk mengolah kembali produk sabun yang kurang sesuai dengan standar perusahaan. Biaya asuransi kerusakan mesin merupakan biaya kegagalan internal karena biaya asuransi ini untuk mengatasi kerusakan mesin yang sewaktu-waktu dapat terjadi dalam proses produksi yang dapat mengganggu kualitas produk yangn dihasilkan. Biaya asuransi kebakaran adalah biaya yang dikeluarkan untuk mencegah proses produksi dan produk yang dihasilkan tetap aman dan untuk mengantisipasi keadaan yang tidak dapat dikendalikan dan diluar kekuasaan. Biaya asuransi kendaraan perusahaan dikeluarkan untuk mengantisipasi keadaan fisik alat angkut tersebut, sehingga perusahaan memiliki rasa aman.

1. Biaya Kegagalan Eksternal

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi karena produk, gagal memenuhi standar kualitas yang diketahui setelah produk tersebut sampai dikirimkan kepada para pelanggan. Biaya ini merupakan biaya yang paling membahayakan karena dapat menyebabkan reputasi perusahaan buruk, kehilangan pelanggan, dan kehilangan pangsa pasar. Yang termasuk dalam biaya kegagalan ekstrnal adalah biaya kehilangan pangsa pasar, dan biaya komplain pelanggan.

Dalam pengamatan Biaya kualitas juga diklasifikasikan menjadi 2, yaitu : **(a)** biaya kualitas yang bisa di amati (*Observable Quality Cost*), biaya tersebut meruapakan biaya kualitas yang bisa diamati karena biaya tersebut masih terdapat dalam laporan biaya operasional perusahaan. Contoh dari biaya kualitas yang bisa diamati seperti biaya pencegahan, biaya penilaian, dan biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal. Biaya kualitas yang bisa diamati bisa diukur dan analisis menggunakan metode Analisis laporan tren kualitas multiperiode (*Multiple Period Quality Trend Report*). **(b)** biaya kualitas tersembunyi (*Hidden Quality Cost*), biaya ini merupakan biaya kualitas tersembunyi/tidak bisa diamati karena biaya tersebut tidak terdapat dalam laporan biaya operasional perusahaan. Contoh dari biaya kualitas tersembunyi seperti biaya komplain dari pelanggan dan hilangnya pangsa pasar. Meskipun biaya kualitas tersembunyi tidak bisa di amati secara langsung, namun menurut (Siregar, 2013:299) ada beberapa metode untuk menghitung biaya tersebut, yaitu dengan metode sebagai berikut :

1. Metode *Multiplier*

Metode ini mengasumsikan bahwa total biaya kualitas merupakan multiplikasi dari beberapa ukuran biaya kegagalan sehingga untuk mengestimasi biaya kegagalan total dapat dilakukan dengan mengalikan menggunakan suatu angka pengali yang ditentukan dengan biaya kegagalan total yang terobservasi. Hal ini dapat diformulasikan sebagai berikut:

|  |
| --- |
| **Biaya kegagalan eksternal total = k x biaya kegagalan eksternal terobservasi** |

Simbol *k* merupakan angka pengali yang merekfleksikan efek multiplier. Perusahaan menentukan *k* berdasarkan data-data di masa lalu atau pengalaman perusahaan.

1. Metode Riset Pasar

Metode riset pasar ini digunakan untuk mendapatkan gambaran jumlah biaya kegagalan total dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap tenaga pemasaran dan survei konsumen. Hasilnya akan diperleh suatu besaran dari rendahnya kualitasn terhadap pangsa pasar dan hilangnya penjualan yang akan bermanfaat dalam memprediksi dampak rendahnya kualitas pada laba rugi perusahaan di masa yang akan datang.

1. *Method of Taguchi Quality Loss Function*

Metode ini mengamsusikan bahwa setiap penyimpanan dari terget kualitas akan menyebabkan biaya kualitas tersembunyi dan kenaikan biaya kualitas merupakan penguadratan setiap penimpanan dari nilai target. Pandangan dalam metode ini berbeda dengan pandangan tradisional yang mengizinkan adanya penyimpangan selama masih dalam rentang target. Perhitungan biaya kegagalan eksternal total dengan metode taguchi dapat di informasikan sebagai berikut :

|  |
| --- |
| **L(y) = k (y – T)2** |

Keterangan :

*k* = konstanta proposional yang tergantung pada struktur biaya kegagalan eksternal perusahaan. Simbol *k* merupakan nilai yang diestimasi dan dihitung dengan membagi nilai biaya terestimasi dengan pangkat penyimpangan dari nilai terget. Simbol *k* dihitung dengan cara **k = c + d2 .**

c = Kerugian pada limit terendah atau tertinggi.

d = Jarak limit dari nilai terget

y = Nilai aktual karakteristik kualitas

T = Nilai target karakteristik kualitas

L = Kerugian akibat kualitas (biaya kegagalan eksternal total)

**2.2.2 Kuantifikasi Standar Biaya Kualitas**

Kualitas dapat diukur berdasarkan biayanya. Perusahaan menginginkan agar biaya kualitas turun, namun dapat mencapai kualitas yang lebih tinggi, setidaknya sampai titik tertentu. Perusahaan dengan manajemen kualitas yang baik dapat mencapai biaya kualitas sebesar 2,5% dari penjualan. Jika*zero defect* tercapai maka 2.5% ini merupakan biaya pencegahan. Standar 2,5% ini diterima baik oleh beberapa ahli*quality control*dan beberapa perusahaan yang melakukan program perbaikan kualitas secara baik (Supriyono:1994:398)

Standar 2.5% ini mencakup biaya mutu total. Biaya untuk setiap kelompok atau elemen secara individual biasanya lebih kecil. Setiap organisassi harus menentukan standar yang tepat untuk elemen biaya secara individual. Anggaran dapat digunakan untuk menentukan besarnya biaya kualitas setiap elemen secara individual sehingga biaya kualitas total yang dianggarkan tidak lebih dari 2,5%.(Supriyono,1994:399).

**2.2.3 Analisis Laporan Tren Biaya Kualitas (*Multiple Period Quality Trend Report*)**

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa permasalahan yang timbul dalam perusahaan disebabkan oleh penurunan kualitas produk. Karena perusahaan sangat memerhatikan kualitas produk dan kepuasaan pelanggannya, Akibatnya perusahaan beranggapan dan memutusakan untuk meningkatkan biaya produksi tanpa meningkatkan harga produk (sabun kompas). Perusahaan tidak meningkatkan harga produk, karena perusahaan tidak ingin kehilangan para konsumen/pelanggan yang sudah dimilikinya. Apalagi perusahaan saat ini sudah banyak yang memproduksi produk sejenis dengan harga yang lebih terjangkau. Tapi jika perusahaan selalu meningkatkan biaya produksi, akibatnya perusahaan bisa mengalami penurunan laba atau bahkan bisa mengalami rugi. Disamping itu perusahaan juga belum menerapkan laporan biaya kualitas. Untuk itu perusahaan harus mempunyai laporan biaya kualitas agar bisa merencanakan biaya yang tepat.

Dari laporan biaya kulitas tersebut perusahaan juga bisa mengukur , menganalisis, dan mengatasi permasalahan kualitas produk dengan menggunakan analisis laporan tren kualitas multiperiode atau yang biasa disebut dengan metode *multiple period quality trend report*. Menurut (Kautsar, 2016:210) analisis laporan tren kualitas multiperiode merupakan laporan yang menyajikan biaya kualitas dengan cara menentukan setiap elemen biaya kualitas dalam % terhadap penjualan. Menurut (Suripto, 2013:206) analisis laporan tren kualitas multiperiod merupakan gambaran mengenai distribusi biaya kualitas dalam kelompok-kelompok aktivitas kualitas. menurut (Hansen dan Mowen,2009:284) analisis laporan tren kualitas multiperiode adalah menggambarkan biaya kualitas sebagai presentase dari penjualan, keseluruhan tren progam kualitas dapat dinilai.

Dari penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa analisis laporan tren kualitas multiperiode adalah laporan yang berisikan kategori-kategori biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal) yang digunakan perusahaan untuk mengukur, menganalisis dan menilai progam perbaikan kualitas produk dari satu periode ke periode berikutnya. Dengan adanya laporan biaya kualitas dan metode tersebut perusahaan dapat dengan mudah mengukur, mengidentifikasi dan menangani masalah kualitas produk. Metode *multiple period quality trend report* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

|  |
| --- |
| *MPQTR* = |

Metode ini menggambarkan biaya kualitas sebagai presentasi dari penjualan, dan dari presentase tersebut dapat dinilai apakah perkembangan progam perbaikan kualitas sudah sesuai dengan diharapkan oleh perusahaan atau belum. Jika hasil perhitungan dari periode ke periode mengalami penurunan dan sesuai standart biaya kualitas (tidak lebih dari 2,5%) berarti progam perbaikan kualitas yang dilakukan perusahaan telah berhasil/ sudah optimal. Sebaliknya jika hasil perhitungan dari periode ke periode tidak mengalami penurunan atau melebihi standart biaya kualitas (2,5%) maka progam perbaikan kualitas belum berhasil/ belum optimal. Namun ketidakoptimalan perbaikan kualitas dapat ditangani dengan mudah oleh perusahaan, jika perusahaan sudah menerapkan laporan biaya kualitas. Karena dalam laporan tersebut perusahaan bisa melihat rincian/ proporsi biaya kualitas, jadi jika kualitas masih mengalami penurunan perusahaan bisa menambah atau menurunkan proporsi biaya kualitas yang seharusnya agar kualitas produk meningkat/ sesuai standar.

* + 1. **Manfaat Biaya Kualitas**

Menurut Ross dalam buku (Nasution, 2010:177) biaya kualitas memiliki beberapa manfaat, yaitu :

1. Biaya kualitas membantu para manajer Mengidentifikasi peluang laba (penghematan biaya dapat meningkatkan laba).
2. Biaya kualitas membantu para manajer mengidentifikasi pentingnya masalah-maslah kualitas yang dihadapi perusahaan.
3. Biaya kualitas membantu para manajer melihat apakah biaya kualitas diperusahan mereka didistribusika secara tepat.
4. Biaya kualitas dijadikan sebagai ukuran penilaian kinerja yang objektif.
   * 1. **Tujuan Biaya Kualitas**

Biaya kualitas disusun oleh perusahaan atas dasar suatu tujuan yang melandasi hal tersebut. Menurut Hansen dalam jurnal (Verani, 2010:4) tujuan dari biaya kualitas adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki dan mempermudah perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial.
2. Memproyeksikan mengenai kapan biaya dan pengehmatan itu terjadi dan dibuat.

Jadi, tujuan pembuatan biaya kualitas adalah untuk mempermudah proses keputusan manajemen. Selain itu juga, agar perusahaan dapat memproyeksikan kapan biaya terjadi, serta agar perusahaan dapat menefesiensikan biaya. Dan dengann adanya tujuan biaya kualitas, perusahaan menggharapkan agar biaya kualitas dapat dipergunakan dengan baik.

**2.2.6 Biaya kualitas dalam meningkatkan kinerja perusahaan**

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang ataupun sebuah perusahaan. Menurut (Gibson dkk, 2003:355) *Performance* atau kinerja merupakan suatu usaha formal yang dilaksanakan seseorang/perusahaan untuk mengevaluasi efesiensi dan efektifitas dari aktivitas perusahaaan yang telah dilaksanakan pada waktu tertentu. Kinerja dapat menentukan apakah hasil usaha yang dilakukan seseorang/perusahaan sudah membuahkan hasil (prestasi) atau belum. Ada beberapa kinerja dalam suatu perusahaan, salah satunya sebagai seperti : kinerja keuangan, kinerja pegawai, kinerja pelayanan, kinerja operasional dan lain sebagainya. Dalam hal ini penulis lebih memfokuskan dan mengaitkan biaya kualitas dengan kinerja keuangan (dalam pencapaian laba).

Biaya kualitas yang terjadi harus dapat diidentifikasi dan dimanfaatkan pihak perusahaan dalam perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan. Dengan adanyabiaya kualitas, perusahaan dapat melihat berapa besar peningkatan dan penuruan biaya kualitas dalam perbaikan kualitas. Selain itu untuk melihat apakah perencanaan biaya kualitas yang optimal telah meningkatkan kinerja keuangan perusahaan. Dalam penelitian ini tidak hanya menghitung dan menganalisis biaya kualitas perusahaan saja, melainkan juga mengihitung dan menganilisis kinerja perusahaan dalam pencapaian laba. Untuk menghitung dan menganalisis kinerja perusahaan, penulis menggunakan *Rasio Profitabilitas,* rasio ini digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana perusahaan dalam mencapai laba. Berikut metode perhitungan rasio profitabilitas (Sartono,2012:113) :

1. ***Gross Profit Margin***

*Gross Profit Margin* merupakan rasio yang mengukur efisiensi pengendalian harga pokok atau biaya produksin, dan mengukur kemampuan perusahaan dalam melakukan efisiensi produksi. *Gross profit margin* merupakan persentase laba kotor dibandingkan dengan sales. Semakin besar *gross profit margin* semakin baik keadaan operasi perusahaan, karena hal ini menunjukkan bahwa harga pokok penjualan relatif lebih rendah dibandingkan dengan sales, demikian pula sebaliknya, semakin rendah *gross profit margin* semakin kurang baik operasi perusahaan (Syamsuddin, 2009:61). Berikut rumus menghitung Gross profit Margin :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Gross Profit Margin = | Penjualan - HPP | x 100% |
| Penjualan |

1. ***Net Profit Margin***

*Net Profit Margin* adalah Rasio untuk mengukur laba bersih setelah pajak terhadap penjualan. Semakin tinggi *Net profit margin* semakin baik operasi suatu perusahaan. Berikut rumus menghitung *Net Profit Margin:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Net Profit Margin = | Laba Setelah Pajak | x 100% |
| Penjualan |

1. ***Return On Investement atau Return On Assets***

*Return On Investement atau Return On Assets* adalah rasio yang menunjukan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dari aktiva yang di pergunakan. Nilai ROA di dapat dari perhitungan laba setelah pajak di bagi dengan total aktiva. Makin tinggi nilai ROA maka makin baik kinerja keuangan perusahaan terutama dalam pengembalian investasi yang di dapatnya. Berikut rumus menghitung ROA :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Return On Assets = | Laba Setelah Pajak | x 100% |
| Total Aktiva |

1. ***Return On Equity***

*Return On Equity* adalah rasio untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba yang tersedia bagi pemeganng saham perusahaan. Nilali ROE di dapat dari perhitungan Laba setelah pajak di bagi dengan Modal Sendiri. Nilai rasio ini juga di pengaruhi oleh besar kecilnya utang perusahaan, apabila proporsi utang makin besar maka rasio ini juga akan makin besar. Berikut rumus menghitung ROE :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Return On Equity = | Laba Setelah Pajak | x 100% |
| Modal |

1. ***Profit Margin***

*Profit Margin* adalah rasio yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan perusahaan menghasilkan laba bersih pada tingkat penjualan tertentu. *Profit margin* yang tinggi menandakan kemampuan perusahaan menghasilkan laba yang tinggi pada tingkat penjualan tertentu. Sebaliknya, *Profit margin* yang rendah menandakan penjualan yang terlalu rendah untuk tingkat biaya tertentu, atau biaya yang terlalu tinggi untuk tingkat penjualan tertentu, atau kombinasi dari kedua hal tersebut. Secara umum rasio yang rendah bisa menunjukkan ketidakefisienan manajemen dalam mengelola penjualan sehingga tingkat laba yang di hasilkan rendah. Berikut rumus menghitung *profit margin:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Profit Margin = | EBIT | x 100% |
| Penjualan |

Agar perhitungan kinerja perusahaan lebih akurat, maka penulis akan membandingkan perhitungan rasio profitabilitas dengan standar industri atau standar rata-rata umum. Berikut standar industri rasio profitabilitas dalam **Tabel 2.2.6**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RASIO PROFITABILITAS** | | |
| **No** | **Indikator** | **Bobot (%)** |
| 1 | Gross Profit Margin | 24,90 % |
| 2 | Profit Margin | 10,80 % |
| 3 | Net Profit Margin | 3,92 % |
| 4 | ROA/ROI | 5,08 % |
| 5 | Return on Equity | 8,32 % |

*Sumber : Lukviarman (2006:36)*

* 1. **Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2.3**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **Judul** | **Metode** | **Hasil** |
| 1 | I Putu Agus Darmawan (2015) | Analisis Biaya Kualitas Pada PT Industri Sandang Nusantara Patal Tohpati | Analisis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif | Hasil dari penlitian memperlihatkan bahwa perbandingan besar biaya kualitas yang terjadi pada PT antara biaya kenadali dengan biaya kegagalan tidak seimbang. Proporsi bisys kendali yang terdiri dari biaya pencegahan dan biaya penilaian secara keseluruhan adalah 33,86% . proporsi biaya kegagalan yang terdiri dari biaya kegagalan internal dan eksternal secara keseluruhan adalah 66,14%. Untuk itu perlu tambahan biaya pada kategori biaya kendali, sehingga secara keseluruhan total biaya kualitas akan berkurang. |
| 2 | Rizfan Azmi Putra (2013) | Analisis Biaya Kualitas dalam Upaya Meningkatkan Kinerja pada PT Subur Sukses Sentosa Palembang. | Analisis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. | Hasil dalam penelitiaannya menunjukan bahwa dalam biaya kualitas tahun 2011-2012 mengalami penurunan sebesar 0,234%. Dan penekanan biaya kualitas dalam biaya kualitas juga sudah mempengaruhi kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan meningkat dari 4,08 % menjadi 26,2 %. Presentase tersebut sudah melebihi standar kinerja yaitu sebesar 10%, dan itu artinya biaya kualitas pada pt sudah optimal dan kinerja perusahaan pun dalam posisi baik yang optimal. |
| 3 | Dwi Ratna Sari (2008) | Analisis Biaya Kualitas Untuk Menilai Efektifitas dan Efesiensi Biaya Kualitas pada CV Cempaka Tulung Agung. | Analisis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif | Hasil analisis laporan biaya kualitas berdasarkan penjualan menunjukan bahwa tota biaya kualitas dari tahun tahun 2002-2006 tidak lebih dari standar umum biaya kualitas 2,5% dari penjualan. Namun, perusahaan belum bisa mencapai standar kerusakan nol (*Zero detect*) karena masih adanya biaya kegagalan internal dan eksternal. |

**2.4 Kerangka Pikir**

**Gambar 2.4**

**BIAYA KUALITAS**

**2,5% dari Penjualan**

***ANALISIS MULTIPLE QUALITY PERIOD TREND REPORT***

**HASIL**

**OPTIMAL /BELUM OPTIMAL**

**KINERJA PERUSAHAAN**

**(METODE RASIO PROFITABILITAS)**

**Standar Industri**

**HASIL**

**BAIK/TIDAK BAIK**

Dari kerangka pikir Gambar 2.4.1, penulis melakukan penelitian dengan cara mencari dan mengambil data yang dibutuhkan. Karena dalam perusahaan belum menerapkakn laporan biaya kualitas, maka penulis harus mengetahui rincian biaya operasional perusahaan, dari data tersebut, penulis akan mengelompokan biaya-biaya tersebut sesuai dengan kategori laporan biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal). Setelah digolongkan sesuai kategori, penulis akan menganalisis biaya kualitas perusahaan dengan menggunakan analisis tren yaitu *multiple period quality trend report* dan membandingkan dengan standar biaya kualitas sebesar 2,5% dari penjualan. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah biaya dalam perencanaan kualitas produk sudah optimal atau belum. Setelah perhitungan biaya kualitas, selanjutnya penulis akan menghitung kinerja perusahaan dalam pencapaian laba menggunakan rasio profitabilitas, dan membandingkan dengan standar industri. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui, apakah biaya kualitas yang direncanakan perusahaan sudah meningkatkan kinerja perusahaan atau belum. Berdasarkan perhitungan, jika kinerja perusahaan belum meningkat, Maka perencanaan biaya kualitas harus dilakukan secara tepat. Apalagi dengan adanya biaya kualitas, perusahaan bisa melihat proporsi biaya mana yang berlebihan atau kekurangan. Dengan begitu perusahaan bisa langsung menanggulangi masalah kualitas produk dalam perusahaan.

**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

**3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT Tunas Baru Lampung Tbk, Cabang Palembang yang beralamat di Jl.Raya Sekayu Sukajadi II Km. 14, Kelurahan Tanah Mas Palembang.

**3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Kepustakaan

Penulis melakukan penelitian kepustakaan dengan membaca dan mempelajari aturan-aturan yang berkaitan dengan masalah biaya kualitas, sehingga diperoleh data yang ilmiah sebagai bahan dalam uraian teoritis.

1. Penelitian Lapangan

Penulis melakukan peninjauan langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan yang diperlukan.

**3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan oleh penulis untuk bahan penulisan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah jadi atau data yang sudah diolah. Data tersebut meliputi laporan neraca, laporan laba-rugi dan laporan biaya operasional perusahaan dari tahun 2013-2015.

**3.4 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif yaitu dengan mencatat, mengklasifikasikan, mengolah dan menganalisis data informasi yang ada mengenai kenyataan yang terjadi di perusahaan.

Dalam hal ini data penelitian menggunakan data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka seperti laporan neraca, laporan laba-rugi, dan biaya operasional. Data tersebut di dapat dan di kumpulkan selama penelitian. Setelah data penelitian terkumpul, barulah data tersebut diolah, dikelompokan dan di analisis menggunakan metode *Multiple Period Quality Trend Report* untuk mengukur dan menganalisis biaya kualitas perusahaan. setelah hasil dari biaya kualitas sudah di ketahui, maka penulis menghitung dan menilai kinerja perusahaan. Setelah data-data tersebut di analisis, maka penulis bisa mengetahui dan mengimplementasikan hasil penelitian ini. Apakah biaya kualitas sudah optimal/belum optimal, dan apakah hasil biaya kualitas telah mempengaruhi kinerja perusahaan (meningkat atau menurun). Berikut tahapan perhitungan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini :

1. Perhitungan biaya kualitas per-tahun dengan rumus :

*MPQTR* =

Dalam biaya kualitas mencakup biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Menurut (Supriyono, 1994:398) Standar dari biaya kualitas sebesar 2,5%. Jika hasil perhitungan pas atau kurang dari standar tersebut, maka perbaikan kualitas sudah optimal. Sebaliknya jika hasil perhitungan melebihi standar, maka perbaikan kualitas belum optimal.

1. Perhitungan kinerja perusahaan dalam pencapaian laba per-tahun dengan rasio profitabilitas :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Gross Profit Margin = | Penjualan - HPP | x 100% |
| Penjualan |

Standar industri GPM sebesar **24,90 %**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Net Profit Margin = | Laba Setelah Pajak | x 100% |
| Penjualan |

Standar industri NPM sebesar **3,92%**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Return On Assets = | Laba Setelah Pajak | x 100% |
| Total Aktiva |

Standar industri ROA sebesar **5,08%**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Return On Equity = | Laba Setelah Pajak | x 100% |
| Modal |

Standar industri ROE sebesar **8,32%**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Profit Margin = | EBIT | x 100% |
| Penjualan |

Standar industri PM sebesar **10,80%**

**BAB IV**

**GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Sejarah singkat PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang**

PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang berdiri sejak tahun 1997, yang beralamat di Jl. Raya Sekayu Sukajadi II Km 14, Kelurahan Tanah Mas. PT ini merupakan cabang dari PT Tunas Baru Lampung Tbk, yang berpusat di jakarta dan pabrik pertamanya berada dilampung. PT TBLA Tbk berdiri sejak tahun 1973. PT TBLA Tbk Cabang Palembang adalah perusahaan manufaktur. Produk yang diproduksi meliputi Minyak Goreng jadi, CPO (*Crude Palm Oil*) / minyak setengah jadi, Sabun ( sabun BW dan sabun Kompas), Sagu, Bihun, dan Oksigen. Karyawan di PT TBLA Tbk Cabang Palembang sebanyak 700 orang. PT TBLA Tbk Cabang Palembang juga salah satu anggota yang tergabung dalam Sungai Budi Group. Sungai Budi Group merupakan salah satu perintis industri pertanian di indonesia yang didirikan pada tahun 1947.

**4.2 Visi dan Misi Perusahaan**

**4.2.1 Visi Perusahaan (*Our Vision*)**

Menjadi produsen minyak goreng nabati dan turunannya yang terintegrasi penuh dengan biaya produksi yang rendah dan ramah lingkungan.

**4.2.2 Misi Perusahaan (*Our Mision*)**

“Kekuatan melalui integrasi”

**4.3 Struktur Perusahaan PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang**

|  |
| --- |
| **Rapat Umum Pemegang Saham**  **(*General Share Holders Meeting*)** |

|  |
| --- |
| **Dewan Komisaris**  **(*Commissioner*)** |

|  |
| --- |
| **Presiden Komisaris**  **(*President Commisaries*)** |

|  |
| --- |
| **Wakil Presiden Direktur**  **(*Vice President Comisaries*)** |

**Dewan Direksi**

Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukan adanya pembagian kerja dan menunjukan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasi (koordinasi). Selain itu struktur organisasi juga menunjukan saluran perintah dan penyampaian laporan.

Berikut penjelasan tugas dan wewenang mengenai jabatan-jabatan dalam struktur organisasi PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang.

1. **Rapat Umum Pemegang Saham**

Tugas dan wewenang rapat umum pemegang saham sebagai berikut :

1. Mengangkat dan memberhentikan Direksi dan Komisaris;
2. Menyetujui atau menolak RJPP dan RKAP;
3. Menetapkan target kinerja masing-masing Direksi dan Komisaris;
4. Melakukan penilaian kinerja Direksi dan Komisaris;
5. Menetapkan auditor eksternal untuk melakukan audit atas laporan keuangan;
6. Menetapkan renumerasi Direksi dan Komisaris;
7. Menetapkan perhitungan alokasi laba perusahaan;
8. Menetapkan jumlah maksimum jabatan Komisaris yang boleh dirangkap oleh seorang Komisaris;
9. Menetapkan jumlah masimum jabatan Komisaris yang boleh dirangkap oleh Direksi pda anak perusahaan;
10. Mendeglasikan kepada Komisaris tentang pembagian tugas dan wewenang anggota Direksi.
11. **Komisaris**

Tugas dan wewenang Komisaris adalah sebagai berikut :

1. Memiliki akses terhadap perusahaan sesuai dengan ketentuan AD dan peraturan per Undang-Undangan yang berlaku;
2. Mengetahui segala tindakan yang dijalanan oleh komisaris;
3. Menanyakan/meminta penjelasan kepada Direksi mengenai pengurusan perseroan;
4. Menerima honorarium;
5. Menerima salinan risalah rapat Komisaris;
6. Mendapatkan bantuan tenaga profesional;
7. Memberhentikan sementara waktu anggota Direksi;
8. Mengevaluasi dan menyetujui atau menolak permintaan persetujuan dari Direksi untuk transaksi tertentu sesuai ketentuan AD;
9. Mengambil keputusan di dalam maupun di luar rapat Komisaris.
10. **Komite Audit**

Tugas dan wewenang komite audit sebagai berikut :

1. Menganalisa laporan keuanga kuartal, semester dan tahunan;
2. Mengkaji independensi dan ruang lingkup kerja auditor independen;
3. Mengevaluasi dan merekomendasi metode budidaya kebun;
4. Memberikan rekomendasi penyempurnaan sistem pengendalian manajemen;
5. Mengkaji hasil audit yang dilakukan oleh auditor internal;
6. Mengidentifikasi hal-hal yang memerlukan perhatian Komisaris;
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Komisaris;
8. Melaorkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Komisaris
9. **Presiden Direktur**

tugas dan wewenang presiden direktur sebagai berikut :

1. Memimpin dan mengurus perseroan;
2. Menguasai, memelihara, dan mengurus kekayaan perseroan;
3. Mewakili perseroan baik di dalam maupun di luar pengadilan;
4. Bertanggung jawab penuh dalam menjalakan tugas untuk kepentingan perseroan sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Bertanggung jawab secara pribadi jika bersalah atau lalai dalam pelaksanaan tugasnya;
6. Melakukan perikatan/transaksi sesuai ketentuan AD;
7. Mengatur pendeglasian wewenang.
8. **Wakil Presiden Direktur**

Tugas dan wewenang wakil presiden direktur sebagai berikut :

1. Membantu direktur dalam membina hubungan yang humoris dengan instalasi pemerintah, aparat keamanan, lemabaga/organisasi kemasyarakatan dan lingkungan.
2. Menngatur dan memimpin terselenggaranya keamanan dan ketertiban di dalam areal usaha;
3. Membantu direktur dalam pembinaan disiplin para karyawan;
4. Memimpin mobilisasi karyawan dalam pelaksanaan kegiatan umum yang menyangkut kebersihan, kerapian areal dan perawatan/perbaikan instalasi usaha;
5. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya dan di atas perntah atasan.
6. **Audit internal**

Tugas dan wewenang audit internal sebagai berikut :

1. Menentukan baik tidaknya internal auditor dengan memperhatikan pemisahan fungsi dan apakah prinsip akuntansi benar-benar telah dilaksanakan;
2. Bertanggung jawab dan menetukan apakah pelaksanaannya mentaati peraturan, rencana policy dan prosedur yang telah ditentukan sampai menilai apakah hal-hal tersebut perlu diperbaiki atau tidak;
3. Memverifikasi adanya kebutuhan kekayaaan termasuk mencegah dan menemukan penyelewengan;
4. Memverifikasi dan menilai tingkat keprcayaan terhadap sistem akuntansi (*accounting system*) dan pelaporan;
5. Menilai kehematan, efisiensi dan efektifitas kegiatan;
6. Melaporkan secara obyektif apa yang diketahuinya kepada manajemen disertai rekomendasi perbaikannya.
7. **Sekertaris Kooperasi**

Tugas dan wewenang sekertaris kooperasi sebagi berikut :

1. Melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik, terutama dalam hal keterbukaan informasi;
2. Untuk memastikan agar perusahaan mematuhi segala ketentuan badan pengawas pasar modal, lembaga keuangan, bursa efek indonesia, serta sebagai penghubung antara perusahaan dengan masyarakat;
3. Meliputi pengetikan, making call, menerima tamu, korepondenci, filling, surat menyurat;
4. Meliputi penyusunan jadwal perjalanan, *making appointment*, pengaturan keuangan, persiapan dan penyelenggaraan rapat;
5. Meliputi pembuatan formulir telepon, dokumentasi, mengirim ucapan kepada klien, mengatur ruang kantor pimpinan.
6. **Direktur Keuangan**

Tugas dan wewenang diektur keuangan sebagai berikut :

1. Mengkoordinasikan pengendalian kegiatan akuntansi manajemen, keuangan, tehnologi sistem informasi keuangan, dan kegiatan pembelian;
2. Melakukan analisis terhadap laporan keuangan dan laporan akuntansi manajemen perusahaan;
3. Melaksanakan pengendalian dan pengawasan bidang keuangan sesuai dengan target yang ditentukan;
4. Mengkoodinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP);
5. Mengusulkan sistem dan prosedur akuntansi dan keuangan yang memadai untu pengembangan sistem informasi akuntansi dan keuangan dan bentuk-bentuk pelaporan;
6. Mengevaluasi dan menyampaikan laporan keuangan (neraca, laporan laba-rugi, laporan arus kas) yng auditable secara bekala beserta perinciannya (bulanan, triwulan maupun akhir tahun) sesuai dengan kebijakan akuntansi kepada direksi;
7. Mengevaluasi kajian kelayakan investasi dalam surat-surat berharga, akisisi, merger dan privatisasi;
8. Mengevaluasi dan menyampaikan bahan-bahan laporan untuk rapat umum pemegang saham (RUPS) kepada direksi;
9. Melporkan kinerja manajemen unit operasi terhadap anggaran dan standar biaya, dan memberikan penjelasan disertai rekomendasi perbaikan yang diperlukan;
10. Melakukan perencanaan dan pengendalian anggaran bulanan, triwulan dn tahunan;
11. Memeriksa pengajuan rencana kebutuhan (RK) dan uang kas kecil.
12. Memberikan pertimbangan mengenai kebutuhan dana yang tidak tersedia alokasi anggarannya dan kebutuhan dana lain di luar anggaran;
13. Menghitung harga pokok dan mengusulkan penetapan tarif;
14. Mengevaluasi rencana kebutuhan biaya operasional dan modal kerja sertapenerimaan dan pengeluaran kas/bank;
15. Mengelola alat-alat pembayaran dan surat-surat berharga;
16. Mengevaluasi penutupan asuransi dan tuntunan ganti rugi;
17. Mengevaluasi perhitungan kewajiban perpajakan sesuai undang-undang perpajakan;
18. Meyelanggarakan progam bantuan dan pembinaan terhadap usaha kecil dan koperasi;
19. Menyelenggarakan data base mitra binaan;
20. Menyelenggarakan kegiatan bina lingkungan;
21. Mengkoordinasi penyelesaian piutang macet ke direktorat jenderal piutang lelang negara, komisaris dan pemegang saham;
22. Melakukan kompilasi, analisis dan evaluasi piutang usaha dari unit usaha setiap bulan.

**Hubungan kerja direktur keuangan dapat terlihat dari beberapa bagian yaitu :**

1. Keuangan
2. Akuntansi
3. Pembelian
4. Teknologi Sistem Informasi
5. **Direktur Produksi**

Tugas dan wewenang direktur produksi sebagai berikut :

1. Menetapkan dan mewujudkakn sasran strategi di bidang produksi;
2. Menetapkan upaya strategi dibidang produksi;
3. Menetapkan sistem kerja bidang produksi untuk mewujjudkan (*operasional excellence*);
4. Menterjemahkan kebutuhan pasar menjadi pelaksana operational bidang produksi;
5. Melaksanakan bidang progam sertifkasi ISO 9000 dan ISO 14000 dan SMK3;
6. Mengendalikan biaya produksi pada tingkat yang lebih efisien;
7. Menetapkan sistem sarana dan prasarana informasi melalui teknik informasi (TI) yang terintegrasikan dan berbasis data base, serta memberdayagunakan secara maksimal.

**Hubungan kerja direktur produksi dapat terlihat dari beberapa bagian yaitu :**

1. Riset dan Pengendalian Mutu
2. Pabrik
3. Kebun
4. **Direktur Pemasaran Ekspor**

Tugas dan wewenang direktur pemasaran ekspor sebagai berikut :

1. Menetapkan dan mengevaluasi upaya strategi dan kebijakan pemasaran serta pengadaan barang dan jasa;
2. Melaksanakan kebijakan di bidang pengembangan pasar, promosi luar negeri dan sarana promosi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Mencari dan membina hubungan dengan mitra bisnis serta mitra aliansi;
4. Menyusun standar, norma, kriteria, dan prosedur di bidang pengembangan pasar, promosi luar negeri, promosi dalam negeri dan sarana promosi;
5. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi bidang pengembangan pasar, promosi luar negeri, dan sarana promosi;
6. Menetapkan sistem pengendalian persediaan hasil produksi serta bahan baku dan pelengkap;
7. Menetapkan pedoman harga barang dan jasa;
8. Menetapkan kebijakan dalam meniasati perkembangan pasar dan perilaku pesaing;
9. Menginformasikan kebtuhan pasarsecara berkesinambungan kepada direktur produksi;
10. Merancang proses bisnis dan *work system* bidang pemsaran dan bidang pengadaan barang dan jasa untuk mewujudkan *operating excellence*;
11. Memasarkan produk dengan biaya penjualan yang efisien, nilai penjualan optimal tercapainya kepuasan pelanggan;
12. Melaksanakan pengadaan barang dan jasa secara efektif dan efisien, serta mewujudkan pembiyaan pemasok;
13. Mengendalikan biaya penjualan dan biaya pengadaan pada tingkat yang efisien;
14. Mensukseskan pelaksanaan sistem manajemen ISO 9000, ISO 14000, SMK3.
15. **Direktur Pemasaran Lokal**

Tugas dan wewenang direktur pemasaran lokal sebagai berikut :

1. Menetapkan dan mengevaluasi upaya strategi dan kebijakan pemasaran serta pengadaan barang dan jasa.
2. Melaksanakan kebijakan di bidang pengembangan pasar, promosi dalam negeri dan sarana promosi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Mencari dan membina hubungan dengan mitra bisnis serta mitra aliansi;
4. Menyusun standar, norma, kriteria, dan prosedur di bidang pengembangan pasar, promosi luar negeri, promosi dalam negeri dan sarana promosi;
5. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi bidang pengembangan pasar, promosi dalam negeri, dan sarana promosi;
6. Menetapkan sistem pengendalian persediaan hasil produksi serta bahan baku dan pelengkap;
7. Menetapkan pedoman harga barang dan jasa;
8. Menetapkan kebijakan dalam menyiasati perkembangan pasar dan perilaku pesaing;
9. Menginformasikan kebtuhan pasarsecara berkesinambungan kepada direktur produksi;
10. Merancang proses bisnis dan *work system* bidang pemsaran dan bidang pengadaan barang dan jasa untuk mewujudkan *operating excellence*;
11. Memasarkan produk dengan biaya penjualan yang efisien, nilai penjualan optimal tercapainya kepuasan pelanggan;
12. Melaksanakan pengadaan barang dan jasa secara efektif dan efisien, serta mewujudkan pembiyaan pemasok;
13. Mengendalikan biaya penjualan dan biaya pengadaan pada tingkat yang efisien;
14. Mensukseskan pelaksanaan sistem manajemen ISO 9000, ISO 14000, SMK3.
15. Direktur SDM dan Perizinan Umum

Tugas dan wewenng direktur SDM dan perizinan umum sebagai berikut :

1. Menetapkan kebutuhan SDM sesuai dengan kebutuhan perusahaan;
2. Menetapkan sistem kerja bidang sumber daya umum untuk mewujudkan *operational excellen;*
3. Melaksanakan mapping personil secara produksi;
4. Menetapkan dan melaksanakan sistem pendidikan dan pelatihan;
5. Menetapkan dan melaksanakan sistem penilaian karya;
6. Menetapkan sistem kompensasi dan remunerasi;
7. Menetapkan sistem rekruitmen karyawan;
8. Menetapkan progam peningkatan kesejahteraan;
9. Menetapkan sistem survey kepuasan karyawan;
10. Menjalin hubungan yang harmonis dengan stake holders;
11. Menetapkan kebijakan dan mengevaluasi pelaksanaan bina lingkungan;
12. Mengendalikan biaya pembinaan sumber daya manusia dan umum secara efisien.
    1. **Aspek Kegiatan PT Tunas Baru Lampung Tbk**

PT Tunas Baru Lampung Tbk merupakan perseroan yang bergerak dalam bidang usaha jasa dan usaha penjualan barang dengan :

1. Status

Bentuk Perusahaan : Perseroan Terbatas

Nama Perusahaan : PT Tunas Baru Lampung Tbk

Alamat : Wisma Budi LI. 8-9, Jalan H.R. Rasuna Said Kav. C-6, Jakarta selatan 12940 (Pusat).

: Jalan Ikan Kakap No.9/12 Bandar Lampung.

: Jl. Raya Palembang-Betung KM.14 Kel. Tanah Mas Kec. Telang Kelapa Banyuasin, Sumatra Selatan 30761 (Cabang).

Telepon : (021) 521 3383 (20 Lines) **(Pusat)**

: (0711) 430832 **(Cabang Palembang)**

Fax : 521 3392 – 521 3282 – 520 5829 (**Pusat**)

: 0711 – 430679 (**Cabang Palembang**)

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**.

* 1. **Analisis Biaya Kualitas dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan**

Berdasarkan data yang diperoleh penulis selama penelitian, PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang belum membuat laporan biaya kualitas secara khusus atau tersendiri. Biaya kualitas perusahaan masih tergabung dalam biaya operasional perusahaan. akibatnya perusahaan belum bisa mengetahui apakah biaya yang digunakan untuk perencanaan kualitas sudah optimal atau belum. Oleh karena itu disini penulis akan menganilisis biaya kualitas perusahaan dengan menggunakan analisis tren yaitu *multiple period quality trend report* dan juga akan mengukur /menghitung kinerja perusahaan menggunakan rasio profitabilitas, untuk melihat dan mengetahui kondisi keuangan perusahaan, apakah dalam kondisi baik atau tidak baik.

Karena biaya kualitas masih tergabung dalam laporan biaya operasional perusahaan, maka penulis akan mengelompokan terlebih dahulu apa saja yang termasuk kedalam biaya kualitas. Menurut Ross dalam buku (Nasution,2010:172) kategori-kategori biaya kualitas sebagai berikut :

1. Biaya pencegahan

Biaya ini merupakan biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan produk yang dihasilkan. Yang termasuk dalam biaya pencegahan adalah sebagai berikut :

1. Biaya progam training karyawan
2. Biaya perangsang prestasi
3. Biaya kursus/pendidikan
4. Biaya pemeliharaan mesin pabrik
5. Biaya penelitian dan pengembangan produk
6. Biaya aktivitas peningkatan kualitas terpadu

Biaya progam training karyawan, biaya perangsang prestasi, biaya kursus/pendidikan, biaya penelitian dan pengembangan produk, biaya peningkatan kualitas terpadu merupakan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan agar karyawan memberikan kontribusi yang positif untuk perusahaan. Salah satunya yaitu dalam bentuk pemikiran mengenai kualitas dan menerapkannya demi kemajuan perusahaan.

biaya pemeliharaan mesin pabrik termasuk kedalam biaya pencegahan karena diharapkan dengan adanya biaya-biaya tersebut maka seluruh kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar karena adanya pemeliharaan yanng baik terhadap alat dan fasiltas perusahaan.

1. Biaya Penilaian

Biaya penilaian adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk tersebut sesuai dengan standar kualitas perusahaan. Tujuan dari biaya penilaian ini adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kerusakan sepannjang proses perusahaan, misalnya mencegah pengiriman barang/produk yang tidak sesuai dengan standar kualitas kepada para pelanggan. Yang termasuk dalam biaya penilaian adalah sebagai berikut :

1. Biaya jasa tenaga ahli
2. Biaya pemeriksaan dan pengujian produk
3. Biaya alat-alat laboratorium
4. Biaya jamuan tamu

Biaya jasa tenaga ahli, biaya pemeriksaan dan pengujian produk digolongkan biaya penilaian karena berhubungan dengan pengembangan dan perbaikan kualitas produk, pengembangan ISO (*International Standart Organistion)* dan sebagai sistem penjamin mutu/kualitas dan juga untuk biaya audit. Biaya alat-alat laboratorium digunakan untuk pengujian produk sabun agar sesuai dengan standar yang ditetapkan pada tahapan proses produksi. Biaya jamuan tamu terjadi karena perusahaan menjamu pelanggan yang melakukan survei tentang kinerja perusahaan dan kuantitas produk sabun PT Tunas Baru Lampung Tbk, Cabang Palembang selaku pihak yang melakukan kerja sama.

1. Biaya Kegagalan Internal

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang terjadi karena ada ketidaksesuaian dengan persyaratan dan terdeteksi sebelum produk tersebut dikirimkan ke puhak luar (pelanggan) yang termasuk dalam biaya kegagalan internal adalah sebgai berikut :

1. Biaya pengerjaan ulang
2. Biaya asuransi kebakaran pabrik
3. Biaya asuransi kerusakan mesin
4. Biaya asuransi kendaraan pebrik

Biaya pengerjaan ulang termasuk dalam biaya kegagalan internal karena biaya ini digunakan untuk mengolah kembali produk sabun yang kurang sesuai dengan standar perusahaan. Biaya asuransi kerusakan mesin merupakan biaya kegagalan internal karena biaya asuransi ini untuk mengatasi kerusakan mesin yang sewaktu-waktu dapat terjadi dalam proses produksi yang dapat mengganggu kualitas produk yangn dihasilkan. Biaya asuransi kebakaran adalah biaya yang dikeluarkan untuk mencegah proses produksi dan produk yang dihasilkan tetap aman dan untuk mengantisipasi keadaan yang tidak dapat dikendalikan dan diluar kekuasaan. Biaya asuransi kendaraan perusahaan dikeluarkan untuk mengantisipasi keadaan fisik alat angkut tersebut, sehingga perusahaan memiliki rasa aman.

1. Biaya Kegagalan Eksternal

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi karena produk, gagal memenuhi standar kualitas yang diketahui setelah produk tersebut sampai dikirimkan kepada para pelanggan. Biaya ini merupakan biaya yang paling membahayakan karena dapat menyebabkan reputasi perusahaan buruk, kehilangan pelanggan, dan kehilangan pangsa pasar. Yang termasuk dalam biaya kegagalan ekstrnal adalah biaya kehilangan pangsa pasar, dan biaya komplain pelanggan.

Berikut laporan biaya-biaya yang telah digolongkan ke dalam kategori-kategori biaya kualitas :

**Tabel 4.5 Laporan Biaya Kualitas Perusahaan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **keterangan** | **2013** | **2014** | **2015** |
| **Biaya Pencegahan** |  |  |  |
| Biaya progam training karyawan | Rp 6.509 | Rp 7.802 | Rp 8.945 |
| Biaya perangsang prestasi | Rp 16.330 | Rp 19.878 | Rp 23.710 |
| Biaya kursus/pendidikan karyawan | Rp 5.597 | Rp 6.408 | Rp 6.995 |
| Biaya penelitian dan pengembangan produk | Rp 6.388 | Rp 6.917 | Rp 8.724 |
| Biaya aktifitas peningkatan kualitas | Rp 4.095 | Rp 4.213 | Rp 5.931 |
| Biaya pemeliharaan mesin pabrik | Rp 81.620 | Rp 96.006 | Rp 113.431 |
| **Jumlah Biaya Pencegahan** | **Rp 120.539** | **Rp 141.224** | **Rp 167.736** |
|  |  |  |  |
| **Biaya Penilaian** |  |  |  |
| Biaya jasa tenaga ahli | Rp 9.787 | Rp 10.808 | Rp 11.109 |
| Biaya alat-alat laboratorium | Rp 5.274 | Rp 6.105 | Rp 6.866 |
| Biaya pemeriksaaan dan pengujian produk | Rp 8.473 | Rp 8.678 | Rp 8.999 |
| Biaya jamuan tamu | Rp 5.268 | Rp 5.504 | Rp 6.719 |
| **Jumlah Biaya Penilaian** | **Rp 28.802** | **Rp 31.095** | **Rp 33.693** |
|  |  |  |  |
| **Biaya Kegagalan Internal** |  |  |  |
| Biaya pengerjaan ulang | Rp 45.360 | Rp 50.756 | Rp 56.776 |
| Biaya asuransi kebakaran pabrik | Rp 34.882 | Rp 38.831 | Rp 42.850 |
| Biaya asuransi kerusakan mesin | Rp 23.848 | Rp 29.623 | Rp 32.059 |
| Biaya asuransi kendaraan perusahaan | Rp 28.254 | Rp 33.501 | Rp 34.702 |
| **Jumlah Biaya Kegagalan Internal** | **Rp 132.344** | **Rp 152.711** | **Rp 166.387** |
|  |  |  |  |
| **Biaya Kegagalan Eksternal** |  |  |  |
| Biaya keluhan pelanggan | Rp 16.562 | Rp 18.214 | Rp 19.979 |
| **Jumlah Kegagalan Eksternal** | **Rp 16.562** | **Rp 18.214** | **Rp 19.979** |
|  |  |  |  |
| **Total Biaya Kualitas** | **Rp 298.247** | **Rp 343.244** | **Rp 387.795** |

***Sumber:*** *PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang*

Tabel 4.5 Merupakan biaya operasional perusahaan yang sudah di kelompokan kedalam kategori-ketagori biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal). Berdasarkan data biaya kualitas yang telah dikelompokan, terlihat bahwa biaya pencegahan dari tahun 2013 ke 2014 mengalami peningkatan sebesar Rp 20.685 (Rp 141.224 - Rp 120.539), dan dari tahun 2014 ke 2015meningkat sebesar Rp 26.512 (Rp 167.736 - Rp 141.224. Biaya penilaian juga mengalami peningkatan, dari tahun 2013 ke 2014 meningkat sebesar Rp 2.293 (Rp 31.095 - Rp 28.802**),** dan dari tahun 2014 ke 2015 juga mengalami peningkatan sebesar Rp 2.598 (Rp 33.693 - Rp 31.095). Biaya kegagalan internal mengalami peningkatan, dari tahun 2013 ke 2014 meningkat sebesar Rp 20.367 (Rp 152.711 - Rp 132.344**).** dan dari tahun 2014 ke 2015 mengalami peningkatan sebesar Rp 13.676 (Rp 166.387 - Rp 152.711). Biaya Kegagalan eksternal juga mengalami peningkatan, dari tahun 2013 ke 2014 meningkat sebesar Rp 1.652 (Rp 18.214 - Rp 16.562). dan dari tahun 2014 ke 2015 meningkat sebesar Rp 1.765 (Rp19.979 - Rp 18.214**).** Peningkatan biaya-biaya ini terjadi karena meningkatnya biaya kebutuhan operasi pabrik setiap tahunnya dan juga karena naiknya harga bahan baku saat ini (inflasi). Setalah melakukan pengelompokan biaya kualitas, penulis akan mengukur dan menganalisis biaya kualitas dengan menggunakan analisis tren *multiple period quality trend report* dan membandingkannya dengan standar biaya kualitas sebsar 2,5%. Metode perhitungan ini dilakukan dengan rumus :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Total biaya kualitas = | Biaya Kualitas | x 100% |
| Penjualan |
|  |  |  |

Berikut perhitungan biaya kualitas menggunakan analisis tren *multiple period quality trend report* tahun 2013-tahun 2015*:*

**Tabel 4.5.1** Perhitungan biaya kualitas dengan menggunakan *multiple period quality trend report* tahun 2013

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **keterangan** | **2013** | **%** |
| **Biaya Pencegahan** |  |  |
| Biaya progam training karyawan | Rp 6.509 | 0,052 |
| Biaya perangsang prestasi | Rp 16.330 | 0,130 |
| Biaya kursus/pendidikan karyawan | Rp 5.597 | 0,045 |
| Biaya penelitian dan pengembangan produk | Rp 6.388 | 0,051 |
| Biaya aktifitas peningkatan kualitas | Rp 4.095 | 0,033 |
| Biaya pemeliharaan mesin pabrik | Rp 81.620 | 0,650 |
| **Jumlah Biaya Pencegahan** | **Rp 120.539** | **0,961** |
|  |  |  |
| **Biaya Penilaian** |  |  |
| Biaya jasa tenaga ahli | Rp 9.787 | 0,078 |
| Biaya alat-alat laboratorium | Rp 5.274 | 0,042 |
| Biaya pemeriksaaan dan pengujian produk | Rp 8.473 | 0,067 |
| Biaya jamuan tamu | Rp 5.268 | 0,042 |
| **Jumlah Biaya Penilaian** | **Rp 28.802** | **0,229** |
|  |  |  |
| **Biaya Kegagalan Internal** |  |  |
| Biaya pengerjaan ulang | Rp 45.360 | 0,361 |
| Biaya asuransi kebakaran pabrik | Rp 34.882 | 0,278 |
| Biaya asuransi kerusakan mesin | Rp 23.848 | 0,190 |
| Biaya asuransi kendaraan perusahaan | Rp 28.254 | 0,225 |
| **Jumlah Biaya Kegagalan Internal** | **Rp 132.344** | **1,054** |
|  |  |  |
| **Biaya Kegagalan Eksternal** |  |  |
| Biaya keluhan pelanggan | Rp 16.562 | 0,132 |
| **Jumlah Kegagalan Eksternal** | **Rp 16.562** | **0,132** |
|  |  |  |
| **Total Biaya Kualitas** | **Rp 298.247** | **2,376** |

Penjualan PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang tahun 2013 sebesar **Rp 12.547.341**

**Tabel 4.5.2** Perhitungan biaya kualitas dengan menggunakan *multiple period quality trend report* tahun 2014

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **keterangan** | **2014** | **%** |
| **Biaya Pencegahan** |  |  |
| Biaya progam training karyawan | Rp 7.802 | 0,052 |
| Biaya perangsang prestasi | Rp 19.878 | 0,132 |
| Biaya kursus/pendidikan karyawan | Rp 6.408 | 0,043 |
| Biaya penelitian dan pengembangan produk | Rp 6.917 | 0,046 |
| Biaya aktifitas peningkatan kualitas | Rp 4.213 | 0,028 |
| Biaya pemeliharaan mesin pabrik | Rp 96.006 | 0,639 |
| **Jumlah Biaya Pencegahan** | **Rp 141.224** | **0,940%** |
|  |  |  |
| **Biaya Penilaian** |  |  |
| Biaya jasa tenaga ahli | Rp 10.808 | 0,072 |
| Biaya alat-alat laboratorium | Rp 6.105 | 0,041 |
| Biaya pemeriksaaan dan pengujian produk | Rp 8.678 | 0,058 |
| Biaya jamuan tamu | Rp 5.504 | 0,037 |
| **Jumlah Biaya Penilaian** | **Rp 31.095** | **0,208** |
|  |  |  |
| **Biaya Kegagalan Internal** |  |  |
| Biaya pengerjaan ulang | Rp 50.756 | 0,338 |
| Biaya asuransi kebakaran pabrik | Rp 38.831 | 0,259 |
| Biaya asuransi kerusakan mesin | Rp 29.623 | 0,197 |
| Biaya asuransi kendaraan perusahaan | Rp 33.501 | 0,223 |
| **Jumlah Biaya Kegagalan Internal** | **Rp 152.711** | **1,017** |
|  |  |  |
| **Biaya Kegagalan Eksternal** |  |  |
| Biaya keluhan pelanggan | Rp 18.214 | 0,121 |
| **Jumlah Kegagalan Eksternal** | **Rp 18.214** | **0,121** |
|  |  |  |
| **Total Biaya Kualitas** | **Rp 343.244** | **2,286** |

Penjualan pada PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang tahun 2014 sebesar **Rp** **15.011.232**

**Tabel 4.5.3** Perhitungan biaya kualitas dengan menggunakan *multiple period quality trend report* tahun 2015

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **keterangan** | **2015** | **%** |
| **Biaya Pencegahan** |  |  |
| Biaya progam training karyawan | Rp 8.945 | 0,056 |
| Biaya perangsang prestasi | Rp 23.710 | 0,149 |
| Biaya kursus/pendidikan karyawan | Rp 6.995 | 0,044 |
| Biaya penelitian dan pengembangan produk | Rp 8.724 | 0,055 |
| Biaya aktifitas peningkatan kualitas | Rp 5.931 | 0,037 |
| Biaya pemeliharaan mesin pabrik | Rp 113.431 | 0,715 |
| **Jumlah Biaya Pencegahan** | **Rp 167.736** | **1,056** |
|  |  |  |
| **Biaya Penilaian** |  |  |
| Biaya jasa tenaga ahli | Rp 11.109 | 0,070 |
| Biaya alat-alat laboratorium | Rp 6.866 | 0,043 |
| Biaya pemeriksaaan dan pengujian produk | Rp 8.999 | 0,057 |
| Biaya jamuan tamu | Rp 6.719 | 0,042 |
| **Jumlah Biaya Penilaian** | **Rp 33.693** | **0,212** |
|  |  |  |
| **Biaya Kegagalan Internal** |  |  |
| Biaya pengerjaan ulang | Rp 56.776 | 0,358 |
| Biaya asuransi kebakaran pabrik | Rp 42.850 | 0,270 |
| Biaya asuransi kerusakan mesin | Rp 32.059 | 0,202 |
| Biaya asuransi kendaraan perusahaan | Rp 34.702 | 0,219 |
| **Jumlah Biaya Kegagalan Internal** | **Rp 166.387** | **1,049** |
|  |  |  |
| **Biaya Kegagalan Eksternal** |  |  |
| Biaya keluhan pelanggan | Rp 19.979 | 0,126 |
| **Jumlah Kegagalan Eksternal** | **Rp 19.979** | 0,126 |
|  |  |  |
| **Total Biaya Kualitas** | **Rp 387.795** | **2,443** |

Penjualan pada PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang tahun 2015 sebesar **Rp** **15.870.547**

Berikut perhitungan total biaya kualitas tahun 2013-2015:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Total biaya kualitas = | Biaya Kualitas | x 100% |
| Penjualan |
|  |  |  |
| Tahun 2013, Total Biaya Kualitas = | Rp 298.247 | x 100% |
| Rp 12.547.341 |
|  |  |  |
| Total Biaya Kualitas = | 2,376% |  |
|  |  |  |
| Tahun 2014, Total Biaya Kualitas = | Rp 343.244 | x 100% |
| Rp 15.011.232 |
|  |  |  |
| Total Biaya Kualitas = | 2,286% |  |
|  |  |  |
| Tahun 2015, Total Biaya Kualitas = | Rp 387.795 | x 100% |
| Rp 15.870.547 |
|  |  |  |
| Total Biaya Kualitas = | 2,443% |  |

**Tabel 4.5.4** Rekap Laporan Biaya Kualitas tahun 2013-2015

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan/Tahun** | **2013** | **2014** | **2015** |  |
| BiayaPencegahan | 0,961% | 0,940% | 1,056% |
| Biaya Penilaian | 0,229% | 0,208% | 0,212% |
| Biaya Kegagalan Internal | 1,054% | 1,017% | 1,049% |
| Biaya Kegagalan Eksternal | 0,132% | 0,121% | 0,126% |
| **Total Biaya Kualitas** | **2,376%** | **2,286%** | **2,443%** |

***Standar biaya kualitas 2,5% dari penjualan (Supriyono,1994)***

Dari perhitungan analisis tren di atas dapat di ketahui bahwa biaya pencegahan tahun 2013 sebsar 0,961%, tahun 2014 sebsar 0,940%, dan tahun 2015 sebesar 1,056%. Dalam tabel 4.5.4 terlihat dari 2013 ke 2014 biaya pencegahan mengalami penurunan sebesar 0,021% ( 0,940% - 0,961%). Dan dari tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 0,116% (1,056% - 0,940%). Penurunan yang terjadi di tahun 2014 karena perusahaan berupaya mengurangi dan menekan biaya operasional perusahaan yang termasuk di dalamnya biaya pencegahan (biaya progam training karyawan, biaya perangsang prestasi, biaya kursus karyawan, biaya pemeliharaan mesin pabrik, biaya penelitian dan pengembangan produk, serta biaya aktivitas peningkatan kualitas produk) agar tidak terlalu banyak pengeluaran, di samping itu permintan akan sabun kompas juga mengalami penurunan.

Biaya peninlaian tahun 2013 sebesar 0,229%, tahun 2014 sebesar 0,208%, dan tahun 2015 sebesar 0,212%. Dalam tabel 4.5.4 Terlihat biaya penilaian mengalami penurunan sebesar 0,021% (0,208% - 0,229%), dan mengalami peningkatan dari tahun 2014 ke 2015 sebesar 0,004% (0,212% - 0,208%). Penurunan biaya penilaian yang terjadi di tahun 2014 karena perusahaan menekan biaya penilaian (biaya jasa tenaga ahli, biaya pemeriksaan dan pengujian produk, biaya alat-alat laboratorium, serta biaya jamuan tamu). Disni Perusahaan lebih menekan pada biaya jasa tenaga ahli, karena saat ini biaya tersebut sangat tinggi jika tidak ditekan.

Biaya kegagalan internal tahun 2013 sebesar 1,054%, tahun 2014 sebesar 1,017%, dan tahun 2015 sebesar 1,049%. Dalam tabel 4.5.4 terlihat dari tahun 2013 ke 2014 penurunan sebesar 0,037% (1,017% - 1,054%), dan dari tahun 2014 ke 2015 biaya penilaian mengalami pneingkatan sebesar 0,032% (1,049% - 1,054%). Yang termasuk dalam biaya kegagalan internal meliputi biaya pengerjaan ulang, biaya asuransi kebakaran pabrik, biaya asuransi kerusahaan mesin, serta biaya asuransi kendaraan perusahaan. Penurunan biaya kegagalan internal yang terjadi di tahun 2014, karena perusahaan berupaya menekan biaya pengeluaran perusahaan dengan cara biaya pengerjaan ulang, yang biasanya1-2x pengerjaan dalam seminggu, kini hanya 2 minggu sekali. Perusahaan juga menekan biaya asuransi perusahaan, penekanan tersebut seperti membatasi objek apa saja yang ingin di asuransikan, dengan begitu perusahaan bisa meminimalkan biaya asuransi perusahaan.

Biaya kegagalan eksternal tahun 2013 sebesar 0,132%, tahun 2014 sebesar 0,121%, dan tahun 2015 sebesar 0,126%. Dalam tabel 4.5.4 terlihat dari 2013 ke 2014 mengalami penurunan sebesar 0,011% (0,121% - 0,132%). Dan dari tahun 2014 ke 2015 mengalami peningkatan sebesar 0,005% (0,126% - 0,121%). Penurunan yang terjadi di tahun 2014 karena perusahaan menekan biaya kegagalaneksternal seperti pengurangan annggaran diskon untuk pelanggan, pemberian hadiah, serta biaya ganti rugi ke pelanggan. Dengan begitu perusahaan bisa menekan biaya pengeluaran perusahaan.

Total biaya kualitas tahun 2013 sebesar 2,376%, tahun 2014 sebesar 2,286%, dan tahun 2015 sebesar 2,443%. Jika dilihat dari total biaya kualitas, ini menunjukan bahwa di tahun 2013 biaya kualitas yang di anggaran oleh perusahaan sudah optimal, karena biaya kualitas lebih kecil dari standar biaya kualitas yaitu sebesar 2,5% dari penjualan. Biaya kualitas tahun 2014 dan tahun 2015 yang di anggarkan perusahaan juga sudah optimal. Hasil perhitungan juga menunjukan jika biaya kualitas yang di anggarkan perusahaan hampir mencapai *Zero Defect. Zero Defect* merupakan biaya kualitas yang mencapai standar yaitu 2,5% dari penjualan, dengan mencapai standar tersebut produk yang dihasilkan perusahaan tidak mengalami kecacatan dan produk yang dihasilkan berkualitas baik (Supriyono, 1994).

**Tabel 4.5.5** Rekap Perhitungan Biaya kualitas dari segi Aktivitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BIAYA KUALITAS** | | | |
| **Keterangan** | **2013** | **2014** | **2015** |
| Biaya Pengendalian | 1,19% | 1,148% | 1,268% |
| Biaya kegagalan | 1,186% | 1,138% | 1,175% |

**Tabel 4.5.5** Memperlihatkan total biaya kualitas dari segi akvifitas. Menurut (Hansen dan Mowen, 2004) biaya kualitas dari segi aktivitas ada 2 yaitu biaya pengendalian dan biaya kgagalan. Biaya pengendalian tahun 2013 sebesar 1,19% (biaya pencegahan 0,961% + biaya penilaian 0,229%), tahun 2014 sebesar 1,148% (biaya pencegahan 0,940% + biaya penilaian 0,208%), tahun 2015 sebesar 1,268% (biaya penceghan 1,056% + biaya penilaian 0,212% ). Dari tabel di atas menunjukan biaya pengendalian dari tahun 2013 – 2015 lebih besar dari biaya kegagalan. Dan dalam tabel 4.5.5 terlihat, jika dalam laporan terdapat *trade off* antara biaya pengendalian dengan biaya kegagalan. *Trade off* di tahun sebesar 0,004% (1,19% - 1,186%), *trade off* tahun 2014 sebesar 0,01% (1,148% - 1, 138%), *trade off* tahun 2015 sebesar 0,093% (1,268% - 1,175%). Ini menunjukan jika biaya kualitas dari segi aktivitas mengalami kenaikan dari tahun 2013 smpai 2015. Meningkatnya biaya ini disebabkan karena meningkatnya harga bahan baku, dan juga peningkatan biaya operasional perusahaan yang semakin meningkat , karena kebutuhan yang di perlukan perusahaan semakin bertambah. hal itu membuat biaya-biaya mengalami kenaikan.

**4.6** **Biaya Kualitas dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan**

Biaya kualitas yang terjadi harus dapat diidentifikasi dan dimanfaatkan oleh pihak manajemen dalam hal perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan. Karena dari laporan tersebut perusahaan dapat melihat berapa besar biaya kualitas yang terjadi, berapa besar peningkatan atau penurunan yang terjadi, dan apa penyebab peningkatan atau penurunan biaya tersebut.

Laporan keuangan merupakan laporan mengenai kondisi keuangan atau kinerja perusahaan. Setelah penulis melakukan perhitungan dan pengukuran biaya kualitas seperti diatas, penulis juga akan melakukan perhitungan dan pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan rasio profitabilitas, yaitu rasio yang di gunakan untuk mengukur sampai sejauh mana perusahaan dalam menghasilkan laba. Agar perhitungan kinerja ini lebih akurat, penulis juga akan membandingkannya dengan standar industri rasio profitabilitas (lukviarman, 2006:36). Berikut perhitungan rasio profitabilitas dari tahun 2013-2015 (Sartono,2012:113) :

1. ***Gross Profit Margin***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Gross Profit Margin = | Penjualan - HPP | x 100% |
| Penjualan |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2013, Gross Profit Margin = | Rp 12.547.341 - Rp 9.334.495 | x 100% |
| Rp12.547.341 |
|  |  |  |
| Gross Profit Margin = | 25,61% |  |

Nilai GPM tahun 2013 sebesar 25,61%, itu berarti setiap Rp 1,00 penjualan mampu menghasilkan laba kotor sebesar 25,61% atau Rp 0,2561.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2014, Gross Profit Margin = | Rp 15.011.232 - Rp 10.981.305 | x 100% |
| Rp15.011.232 |
|  |  |  |
| Gross Profit Margin = | 26,85% |  |

Nilai GPM tahun 2014 sebesar 25,61%, itu berarti setiap Rp 1,00 penjualan mampu menghasilkan laba kotor sebesar 26,85% atau Rp 0,2685.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2015, Gross Profit Margin = | Rp 15.870.547 - Rp 11.060.979 | x 100% |
| Rp15.870.547 |
|  |  |  |
| Gross Profit Margin = | 30,30% |  |

Nilai GPM tahun 2015 sebesar 30,30%, itu berarti setiap Rp 1,00 penjualan mampu menghasilkan laba kotor sebesar 30,30% atau Rp 0,3030.

Standar industri gross profit margin sebesar 24,90%. Dari perhitungan di atas dapat di ketahui bahwa tingkat gross profit margin PT TBLA Tbk Cabang Palembang tahun 2010-2013 dalam kondisi BAIK, karena nilai tersebut lebih besar dari standar industri.

1. ***Net Profit Margin***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Net Profit Margin = | Laba Setelah Pajak | x 100% |
| Penjualan |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2013, Net Profit Margin = | Rp1.116.646 | x 100% |
| Rp12.547.341 |
|  |  |  |
| Net Profit Margin = | 8,90% |  |

Nilai *Net Profit Margin* tahun 2013 sebesar 8,90 %. Itu artinya laba bersih sesudah pajak yang di capai adalah sebesar 8,90% dari penjualan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2014, Net Profit Margin = | Rp1.265.841 | x 100% |
| Rp15.011.232 |
|  |  |  |
| Net Profit Margin = | 8,43% |  |

Nilai *Net Profit Margin* tahun 2014 sebesar 8,43 %. Itu artinya laba bersih sesudah pajak yang di capai adalah sebesar 8,43% dari penjualan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2015, Net Profit Margin = | Rp1.461.574 | x 100% |
| Rp15.870.547 |
|  |  |  |
| Net Profit Margin = | 9,21% |  |

Nilai *Net Profit Margin* tahun 2015 sebesar 9,21 %. Itu artinya laba bersih sesudah pajak yang di capai adalah sebesar 9,21% dari penjualan.

Standar industri untuk *Net Profit Margin* adalah 3,92 %. Dari perhitungan di atas dapat di ketahui bahwa di tahun 2014 tingkat NPM menurun sebesar 0,47% (8,90%-8,4%). Meskipun demikian jika dilihat dari net profit margin kinerja perusahaan dalam kondisi baik, karena nilai lebih bbesar dari standar industri.

1. ***Return On Assets***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Return On Assets = | Laba Setelah Pajak | x 100% |
| Total Aktiva |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2013, Return On Assets = | Rp 1.116.646 | x 100% |
| Rp 10.633.735 |
|  |  |  |
| Return On Assets = | 10,50% |  |

Nilai ROA tahun 2013 sebesar 10,50%. Itu artinya dengan mengunakan aktiva sebesar Rp 1.000, maka akan menghasilkan laba bersih setelah pajak sebesar Rp 105,00.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2014, Return On Assets = | Rp 1.265.841 | x 100% |
| Rp 12.455.106 |
|  |  |  |
| Return On Assets = | 10,16% |  |

Nilai ROA tahun 2014 sebesar 10,16%. Itu artinya dengan mengunakan aktiva sebesar Rp 1.000, maka akan menghasilkan laba bersih setelah pajak sebesar Rp 101,60.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2015, Return On Assets = | Rp 1.461.574 | x 100% |
| Rp 13.280.312 |
|  |  |  |
| Return On Assets = | 11,00% |  |

Nilai ROA tahun 2015 sebesar 11,00%. Itu artinya dengan mengunakan aktiva sebesar Rp 1.000, maka akan menghasilkan laba bersih setelah pajak sebesar Rp 110,00.

Standar industri untuk *Return On Assets* adalah 5,08 %. Dari perhitungan di atas dapat di ketahui nilai ROA perusahaan tahun 2013 mengalami penurunan sebesar 0,34% (10,50% - 10,16%). Meskipun demikian jika dilihat dari perhitungan ROA, kinerja perusahaan dalam kondisi BAIK, karena nilai lebih besar dari standar.

1. ***Return On Equity***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Return On Equity = | Laba Setelah Pajak | x 100% |
| Modal |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2013, Return On Equity = | Rp1.116.646 | x 100% |
| Rp6.632.866 |
|  |  |  |
| Return On Equity = | 16,83% |  |

Nilai ROE tahun 2013 sebesar 16,83% (pembuatan). Itu artinya laba setelah pajak yang di dapat perussahaan sebesar 16,83% dari modal (equity).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2014, Return On Equity = | Rp1.265.841 | x 100% |
| Rp7.519.974 |
|  |  |  |
| Return On Equity = | 16,83% |  |

Nilai ROE tahun 2014 sebesar 16,83% (pembuatan). Itu artinya laba setelah pajak yang di dapat perussahaan sebesar 16,83% dari modal (equity).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2015, Return On Equity = | Rp1.461.574 | x 100% |
| Rp8.193.456 |
|  |  |  |
| Return On Equity = | 17,84% |  |

Nilai ROE tahun 2015 sebesar 17,84% (pembuatan). Itu artinya laba setelah pajak yang di dapat perussahaan sebesar 17,84% dari modal (equity).

Standar industri untuk *Return On Equity* adalah 8,32 %. Dari perhitungan di atas dapat di ketahui bahwa kinerja perusahaan dalam kondisi BAIK, karena tingkat *Return On Equity* dari tahun 2013-2015 lebih besar dari standar industri.

1. ***Profit Margin***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Profit Margin = | EBIT | x 100% |
| Penjualan |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2013, Profit Margin = | Rp 1.385.962 | x 100% |
| Rp 12.547.341 |
|  |  |  |
| Profit Margin = | 11,05% |  |

Nilai *Profit Margin* tahun 2013 sebesar 11,05 % (pembuatan). Itu artinya laba sebelum bunga dan pajak yang di dapat perusahaan sebesar 11,05 % dari penjualan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2014, Profit Margin = | Rp 1.564.347 | x 100% |
| Rp 15.011.232 |
|  |  |  |
| Profit Margin = | 10,42% |  |

Nilai *Profit Margin* tahun 2014 sebesar 10,42 % (pembuatan). Itu artinya laba sebelum bunga dan pajak yang di dapat perusahaan sebesar 10,42 % dari penjualan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun 2015, Profit Margin = | Rp 1.996.066 | x 100% |
| Rp 15.870.547 |
|  |  |  |
| Profit Margin = | 12,58% |  |

Nilai *Profit Margin* tahun 2015 sebesar 12,58 % (pembuatan). Itu artinya laba sebelum bunga dan pajak yang di dapat perusahaan sebesar 12,58 % dari penjualan.

Standar industri untuk *Profit Margin* adalah 10,80 %. Dari perhitungan di atas dapat di ketahui bahwa di tahun 2014 terjadi penurunan sebesar 0,63% (11,05% - 10,42%). Di tahun 2014 juga nilai profit margin tidak mencapai standar industri. Namun untuk tahun 2015, nilai profit margin telah mencapai stndar industri, bahkan lebih besar dari dari sebelumnya.

Berikut rekap perhitungan rasio profitabilitas tahun 2013-2015 PT Tunas Baru Lampung Tbk, Cabang Palembang pada **Tabel 4.6**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RASIO PROFITABILITAS** | | | | | |
| **No** | **Keterangan** | **Standar Industri** | **2013** | **2014** | **2015** |
| 1 | Gross Profit Margin | 24,90% | 25,61% | 26,85% | 30,30% |
| 2 | Net Profit Margin | 3,92% | 8,90% | 8,43% | 9,21% |
| 3 | Return On Assets | 5,08% | 10,50% | 10,16% | 11,00% |
| 4 | Return On Equity | 8,32% | 16,83% | 16,83% | 17,84% |
| 5 | Profit Margin | 10,80% | 11,05% | 10,42% | 12,58% |
|  | **BOBOT (%)** | **53,02%** | **72,89%** | **72,69%** | **80,93%** |

*Gross Profit Margin* merupakan rasio yang mengukur efisiensi pengendalian harga pokok atau biaya produksi, dan mengukur kemampuan perusahaan dalam melakukan efisiensi produksi. *Gross profit margin* merupakan persentase laba kotor dibandingkan dengan sales. Menurut (Syamsuddin, 2009:61) Semakin besar *gross profit margin* semakin baik keadaan operasi perusahaan, karena hal ini menunjukkan bahwa harga pokok penjualan relatif lebih rendah dibandingkan dengan sales, demikian pula sebaliknya, semakin rendah *gross profit margin* semakin kurang baik operasi perusahaan. Hasil perhitungan menunjukan jika GPM dari tahun 2013 ke 2014 mengalami peningkatan sebesar 1,24% (26,85% - 25,61%), dan dari 2014 ke 2015 juga mengalami peningkatan sebesar 3,45% (30,30% - 26,85%). Peningkatan GPM yang terjadi dari tahun 2013-2015 karena, peningkatan penjualan yang jauh lebih besar dari HPP. Penjualan mengalami peningkatan karena permintaan akan sabun kompas meningkat. Oleh sebab itu laba kotor yang di dapat perusahaan dari hasil penjualan sudah maksimal.

*Net Profit Margin* adalah Rasio untuk mengukur laba setelah pajak terhadap penjualan. Semakin tinggi *Net profit margin* semakin baik operasi suatu perusahaan (Sartono, 2012). Dari hasil perhitungan diatas menunjukan jika hasil NPM dari tahun 2013 – 2015 mengalami fluktuasi. Dari tahun 2013 ke 2014 NPM mengalami penurunan sebesar 0,47% (8,43% - 8,90%), dari tahun 2014 ke 2015 NPM mengalami peningkatan sebesar 0,78% (9,21% - 8,43%). Penurunan yang terjadi di tahun 2014 karena perusahaan belum mampu dalam mengelolapenjualan sabun kompas. penjualan mengalami peningkatan, peningkatan penjualan juga mempengaruhi beban operasional perusahaan, beban tersebut seperti beban penjualan, beban umum & adm, beban operasi lain, dan beban pajak. Perusahaan juga kurang menekan beban operasional perusahaan, sehingga beban operasional terus meningkat dan laba setelah yang di dapat perusahaanpun menjadi tidak maksimal.

*Return On Investement atau Return On Assets* adalah rasio yang menunjukan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dari Total aktiva yang di pergunakan. Nilai ROA di dapat dari perhitungan laba setelah pajak di bagi dengan total aktiva. Makin tinggi nilai ROA maka makin baik kinerja keuangan perusahaan terutama dalam pengembalian investasi yang di dapatnya (Sartono, 2012). Dari hasil perhitungan ROA dari tahun 2013-2015 mengalami fluktuasi. ROA dari tahun 2013 ke 2014 mengalami penurunan sebesar 0,34% (10,16% - 10, 50%), dan mengalami peningkatan dari tahun 2014 ke 2015 sebesar 0,84% (11,00% - 10,16%). Penurunan yang terjadi di tahun 2014 karena perusahaan belum mampu dalam menggunakan total aktivanya (kas, investasi jangka pendek, piutang, persediaan, pajak dibayar dimuka, goodwill, aset tetap lainnya) untuk biaya operasional perusahaan. perusahaan terkadang menggunakan total aktivanya untuk hal-hal yang belum perlu ditambah, seperti pembelian kendaraan truk, kipas besar, dan alat cetak sabun. Perusahaan beranggapan, jika tidak di beli di tahun sekarang, maka akan mengalami kenikan harga di tahun depan. Oleh sebab itu perusahaan belum bisa memaksimalkan tingkat pengembalian total aktiva untuk menghasilkan laba bersih.

*Return On Equity* adalah rasio untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba yang tersedia bagi pemeganng saham perusahaan. Nilai ROE di dapat dari perhitungan Laba setelah pajak di bagi dengan Modal Sendiri. Nilai rasio ini juga di pengaruhi oleh besar kecilnya utang perusahaan, apabila proporsi utang makin besar maka rasio ini juga akan makin besar (Sartono, 2012). Dari hasil perhitungan dari tahun 2013-2015 ROE mengalami peningkatan. ROE dari tahun 2013 ke 2014 tidak mengalami penurunan atau peningkatan (tetap) yaitu sebesar 1,83%. Dari tahun 2014 ke 2015 ROE mengalami peningkatan sebesar 0,75% (17,58% - 16,83%). Penetapan yang terjadi di tahun 2014 karena perusahaan belum mampu dalam mengelola modal sendirinya, untuk menghasilkan laba. perusahaan terkadang menggunakan modal sendirinya untuk membeli hal-hal yang tidak terduga, seperti pembelian perlengkapan saat tiba hari besar (Lebaran, agustus, Imlek, dll). sehingga perusahaan belum bisa memaksimalkan tingkat pengembalian atas modal sendiri untuk menghasilkan laba bersih.

*Profit Margin* adalah rasio yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan perusahaan menghasilkan laba sebelum bunga dan pajak pada tingkat penjualan tertentu. *Profit margin* yang tinggi menandakan kemampuan perusahaan menghasilkan laba sebelum bunga dan pajak yang tinggi pada tingkat penjualan tertentu. Sebaliknya, *Profit margin* yang rendah menandakan penjualan yang terlalu rendah untuk tingkat biaya tertentu, atau biaya yang terlalu tinggi untuk tingkat penjualan tertentu, atau kombinasi dari kedua hal tersebut. Secara umum rasio yang rendah bisa menunjukkan ketidakefisienan manajemen dalam mengelola penjualan sehingga tingkat laba yang di hasilkan rendah (Sartono, 2012).  Dari hasil perihitungan dari tahun 2013-2015 PM mengalami fluktuasi. Dari tahun 2013 ke 2014 PM mengalami penurunan sebesar 0,63% (10,42% - 11,05%). Dan dari tahun 2014 ke 2015 mengalami peningkatan sebesar 2,16% (12,58% - 10,42%). Penurunan yang terjadi di tahun 2014 karena perusahaan belum mampu dalam mengelola penjualan sabun kompas. perusahaan belum bisa memaksimalkan EBIT dari tingkat penjualan, karena selain mengalami peningkatan penjualan, beban operasi perusahaan juga mengalami peningkatan. Beban-beban tersebut meliputi HPP dan beban umum & adm, beban penjualan dan distribusi, dan beban operasi lain. Perusahaan belum bisa menekan beban-beban tersebut, akibat beban operasional terus meningkat, dan EBIT yang di dapat perusahaanpun menjadi tidak maksimal.

* 1. **Perbandingan Hasil perhitungan Biaya kualitas dan Rasio Profitabilitas Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan.**

Dalam teori (Hansen dan Mowen , 1994) menyebutkan jika keoptimalan biaya kualitas dapat memberikan keuntungan karena meningkatkan kinerja perusahaan dalam menghasilkan laba. Berikut tabel perbandingan hasil perhitungan biaya kualitas dan rasio profitabilitas dalam meningkatkan kinerja perusahaan PT Tunas Baru Lampung Tbk, Cabang Palembang :

**Tabel 4.7 Perbandingan biaya kualitas dan rasio profitabilitas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **BIAYA KUALITAS** |  |  |  |  |
| **Keterangan/Tahun** | **Standar B.Kualitas** | **2013** | **2014** | **2015** |
| BiayaPencegahan |  | 0,96% | 0,94% | 1,06% |
| Biaya Penilaian |  | 0,23% | 0,21% | 0,21% |
| Biaya Kegagalan Internal |  | 1,05% | 1,02% | 1,05% |
| Biaya Kegagalan Eksternal |  | 0,13% | 0,12% | 0,13% |
| **Total Biaya Kualitas** | **2,5%** | **2,37%** | **2,28%** | **2,44%** |
|  | | | |  |
| **RASIO PROFITABILITAS** | |  |  |  |
| **Keterangan** | **Standar Industri** | **2013** | **2014** | **2015** |
| Gross Profit Margin | 24,90% | 25,61% | 26,85% | 30,30% |
| Net Profit Margin | 3,92% | 8,90% | 8,43% | 9,21% |
| Return On Assets | 5,08% | 10,50% | 10,16% | 11,00% |
| Return On Equity | 8,32% | 16,83% | 16,83% | 17,84% |
| Profit Margin | 10,80% | 11,05% | 10,42% | 12,58% |
| **BOBOT (%)** | **53,02%** | **72,89%** | **72,69%** | **80,93%** |

Dari hasil perbandingan diatas memperlihatkan, jika biaya kualitas tidak sepenuhnya meningkatkan kinerja perusahaan. ini terlihat di tahun 2014, biaya kualitas sudah optimal, namun kinerja perusahaan tidak meningkat sebagaimana mestinya. Ini di pengaruhi karena subjek dari penelitian, subjek penelitian ini adalah sabun kompas, sabun kompas adalah produk yang paling diminati oleh masayarakat golongan menengah kebawah. Golongan tersebut tidak terlalu mementingkan kualitas produk, yang dipentingkan adalah harga yang sesuai kantong dan kegunaan yang banyak. Kinerja tidak meningkat secara maksimal. Dalam hal ini kinerja juga di pengaruhi oleh perusahaan itu sendiri, ini terlihat penjualan akan sabun kompas selalu mengalami peningkatan (Laporan laba-rugi), tapi laba yang di dapat tidak maksimal, ini disebabkan oleh beban operasional mengalami peningkatan (beban penjualan, beban produksi, beban umum & adm), meningkatnya beban tersebut tidak membuat perusahaan untuk mengningkatkan harga sabun kompas. Perusahaan tidak meningkatkan harga sabun kompas, karena fokus perusahaan hanya pada penjualan. Jika perusahaan meningkatkan harga sabun kompas, maka pelanggan akan beralih ke produk perusahaan lain (penjualan turun). Dan untuk menangani kenaikan beban operasionalnya, perusahaan sedikit mengurangi ukuran sabun kompas, agar tidak terlalu mengalami penurunan laba. Jadi dalam hal ini, biaya kualitas belum sepenunhya meningkatkan kinerja perusahaan untuk penjualan produk sabun kompas. Dan teori tidak terbukti sebagaimana praktisnya.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka pada bab 5 ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Teori belum terbukti sesuai dengan praktisnya. Dari hasil penelitian menunjukan jika biaya kualitas tidak sejalan proposional dengan peningkatan kinerja perusahaan. Terlihat Dari hasil perhitungan dengan menggunakan analisis tren *multiple period quality trend report*, biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kgagalan eksternal) dari tahun 2013-2015 menunjukan bahwa sudah OPTIMAL. Namun keoptimalan dari biaya kualitas belum sepenuhnya meningkatkan kinerja perusahaan. Ini terlihat dari hasil perhitungan rasio profitabilitas menunjukan jika Kinerja perusahaan mengalami penurunan di tahun 2014. Penurunan ini terjadi karena inflasi, itu sebabnya kinerja menurun. Namun jika di lihat secara kesuluruhan, kinerja perusahaan tahun 2013-2015 dapat dikatakan dalam kondisi yang BAIK. Karena penurunan yang terjadi masih di atas standar industri (standar umum rasio).
2. Perusahaan belum menerapkan laporan biaya kualitas secara khusus, karena perusahaan mengganggap belum penting untuk melaporkan biaya kualitas secara khusus. Terlebih biaya kualitas memiliki 4 kategori yang di dalam terdapat biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal.
   1. **Saran**

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, penulis ingin memberikan saran-saran yang mungkin dapat berguna untuk PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang. Saran tersebut meliputi:

1. Dari hasil perhitungan, benar menujukan jika teori belum terbukti sesuai praktisnya untuk pejualan sabun kompas. Meski demikian PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang sebaiknya memperhatikan biaya-biaya yan dikeluarkan perusahaan, khususnya biaya operasional perusahaan. biaya tersebut selalu mengalami kenaikan, jika perusahaan tidak bisa menekan biaya tersebut maka biaya akan terus meningkat dan bisa mengalami pembengkakan biaya.
2. Akan lebih baik jika PT Tunas Baru Lampung Tbk Cabang Palembang membuat laporan biaya kualitas secara khusus atau tersendiri agar kendala/masalah mengenai kualitas produk bisa cepat teridentifikasi dan perusahaan bisa cepat menangani masalah kualitas tersebut. Disamping itu dengan menerapkan biaya kualitas perusahaan lebih menghemat biaya dalam proses penciptaan kualitas produk dan juga dapat membantu perusahaan dalam menentukan perencanaan kualitas, pengendalian, dan membantu manajemen perusahaan dalam membuat keputusan manajerial.