

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era perdagangan bebas yang sangat kompetitif ini, tidak dapat dipungkiri bahwa banyak perusahaan, baik perusahaan dagang maupun jasa, berlomba-lomba untuk menawarkan produk-produknya agar produk mereka laku di pasaran sehingga mereka tetap bertahan dalam dunia bisnis yang mereka jalani. Mereka merencanakan, menetapkan dan melakukan berbagai macam strategi bisnis agar keberadaan mereka dalam dunia bisnis dapat berlangsung lebih lama dan menjadi *Leader* dari para pesaing mereka. Selain itu, strategi bisnis juga dilakukan untuk mencapai laba (*profit*) perusahaan yang maksimal. Salah satu strategi yang dilakukan adalah dengan berlomba-lomba menyediakan barang atau jasa yang mempunyai mutu tinggi sehingga mampu menarik minat para konsumen.

PT World Yamatex Spinning Mills (PT WYSM) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam pemintalan benang swasta nasional (PMDN). Pada tahun 1998 PT WYSM mendapatkan sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 yang bertujuan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggannya dalam menjaga mutu produknya sesuai dengan standar mutu yang berlaku bagi standar nasional ataupun standar internasional.

Sejalan dengan perkembangan yang terjadi, para produsen dan usahawan saling bersaing untuk merebut pangsa pasar supaya produk tersebut dapat bersaing di pasar. Produsen harus dapat menghasilkan produk yang bermutu, harga lebih murah, promosi lebih efektif, dan dengan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Faktor-faktor di atas dianggap sebagai kunci keberhasilan dalam memenangkan persaingan.

Faktor yang sangat penting bagi perusahaan untuk menguasai pasar adalah mutu dari produk dan jasa yang dihasilkan. Saat ini kepekaan konsumen akan mutu suatu barang atau jasa semakin meningkat, hal ini disebabkan makin meningkatnya jumlah dan jenis barang atau jasa yang tersedia di pasar sehingga

menciptakan alternatif-alternatif pilihan bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Semua itu nantinya akan mendorong kompetisi diantara para produsen. Dalam upaya merebut pangsa pasar, produsen dituntut untuk dapat menghasilkan produk atau jasa yang bermutu tinggi dengan biaya rendah.

Perusahaan yang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 boleh menyatakan bahwa sistem manajemen mutunya yang telah memenuhi standar internasional bukan produk berstandar internasional, karena tidak ada kriteria pengujian produk dalam ISO 9001: 2000. **Gaspersz (2006)** mengemukakan bahwa diharapkan produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen mutu internasional akan bermutu baik (standar). Untuk menghasilkan produk dengan mutu yang baik (standar) diperlukan sejumlah biaya-biaya.

Peningkatan mutu merupakan suatu hal yang paling esensial bagi suatu perusahaan untuk tetap bertahan dalam dunia bisnis yang kompetitif ini. Dewasa ini terjadi perubahan pandangan mengenai mutu. Menurut **Monika Kussetya Ciptani (1999)** suatu produk yang bermutu tidak hanya merupakan produk dengan *performance* yang baik tetapi juga harus mempengaruhi kriteria kepuasan konsumen. Selanjutnya merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan terutama dalam persaingan bisnis yang begitu ketat untuk memperhatikan mutu suatu produk, sehingga dalam persaingan global dunia bisnis mencakup kemampuan suatu perusahaan

1. Untuk mengenal apa yang diinginkan konsumen dan berusaha untuk memenuhinya pada tingkat biaya yang paling rendah.
2. Menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan konsumen dengan mutu yang tinggi.
3. Senantiasa mengikuti perkembangan teknologi, politik, dan sosial yang terjadi di lingkungan perusahaan.
4. Dapat memprediksikan apa yang diinginkan konsumen bahkan sampai dekade sepuluh tahun mendatang.

Perusahaan yang mampu memenuhi kriteria-kriteria tersebut akan dapat mempertahankan pasarnya dan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Sistem manajemen mutu bertujuan untuk menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. Pemenuhan kebutuhan pelanggan dan pasar dilakukan melalui peningkatan dan pengendalian dari mutu produk yang dihasilkan. dengan meningkatkan mutu produk, maka biaya mutu dan biaya-biaya yang lain seperti biaya produksi diharapkan dapat menurun, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan. Penelitian sebelumnya yang menjadi rujukan penulis yaitu, Skripsi yang ditulis Mayang Dewi Karunia Putri(2008) selaku mahasiswa Universitas Padjajaran dengan judul "Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 terhadap Biaya Mutu dan dampaknya pada Profitabilitas Perusahaan pada PT Krakatau Daya Listrik". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan setelah penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001: 2000 terhadap biaya mutu dan pengaruh keduanya terhadap profitabilitas. Hasil dari penelitian ini adalah tidak terdapat peningkatan profitabilitas yang signifikan setelah penerapan standar ISO 9001: 2000 terhadap biaya mutu, dan juga tidak terdapat pengaruh signifikan positif penerapan standar ISO 9001: 2000 terhadap profitabilitas PT Krakatau Daya Inti. Penulis melakukan penelitian pada dasarnya yaitu untuk menganalisis dampak penerapan standar ISO 9001: 2000 terhadap biaya mutu dan profitabilitas. Perbedaan penulis dengan peneliti terdahulu adalah obyek penelitiannya yaitu pada PT World Yamatex Spinning Mills yang terletak di Bandung. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam skripsi yang berjudul :

**“ Analisis Dampak Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001: 2000 terhadap Biaya Kualitas dan Profitabilitas Perusahaan”.**  
**(Studi Kasus pada PT World Yamatex Spinning Mills)**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 terhadap biaya mutu telah diterapkan dengan memadai.
2. Bagaimana dampak Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 terhadap biaya mutu.
3. Bagaimana dampak Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 terhadap profitabilitas perusahaan.

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengumpulkan data yang diperlukan, kemudian memproses dan menganalisisnya berdasarkan teori-teori yang didapatkan untuk mendapatkan kesimpulan.

sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 terhadap Biaya Mutu telah diterapkan dengan memadai.
2. Untuk mengetahui bagaimana dampak Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 terhadap biaya mutu.
3. Untuk mengetahui bagaimana dampak Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 terhadap profitabilitas perusahaan.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari hasil penelitian ini :

1. Bagi penulis  
Untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000, biaya mutu, profitabilitas dan untuk mengetahui sejauh mana ilmu yang telah diperoleh dalam perkuliahan dapat diterapkan dalam penelitian ini.
2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan bagaimana peranan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 terhadap biaya mutu dan dampaknya pada profitabilitas perusahaan.

3. Bagi peneliti lain

Dapat menjadi bahan kajian dan masukan guna penelitian selanjutnya.

4. Bagi masyarakat

Memberikan gambaran atas komitmen perusahaan untuk terus meningkatkan mutu produk yang dapat dilihat melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000, jumlah total biaya mutu dan tingkat profitabilitas yang dicapai perusahaan.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

Untuk memenangkan persaingan dalam era perdagangan bebas yang kompetitif ini, mutu sangat penting untuk mendapatkan perhatian. Menurut **Monika Kussetta Ciptani(1999)**, apabila kita berbicara mengenai mutu, suatu produk dikatakan memiliki mutu baik apabila memenuhi dua kriteria :

1. Mutu desain (*Design Quality*)

Suatu produk dikatakan memenuhi mutu desain apabila produk tersebut memenuhi spesifikasi produk yang bersangkutan secara fisik / performance saja. Misalkan, suatu perusahaan memproduksi jam tangan, maka jam tangan tersebut haruslah memenuhi ciri fisik jam tangan secara umum.

2. Mutu Kesesuaian (*Conformance Quality*)

Suatu produk dikatakan memiliki mutu kesesuaian apabila produk tersebut tidak menyimpang dari spesifikasi yang ditetapkan dan dapat memenuhi permintaan konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan produk yang diterimanya.

Menurutnya, diantara dua kriteria tersebut yang paling penting adalah kriteria kedua, yaitu mutu kesesuaian.

Perusahaan dengan produk yang bermutu tinggi dengan sendirinya akan menguasai pangsa pasar. Hal ini disebabkan oleh konsumen yang menginginkan mutu yang baik pada suatu produk dalam memutuskan untuk membeli produk

tersebut atau tidak. Jika seorang konsumen merasa puas akan mutu yang terdapat pada produk yang dikonsumsinya, maka keinginan untuk membeli produk yang sama dengan merk lain cenderung berkurang. Hal ini disebabkan karena konsumen tersebut sudah merasakan kenyamanan dalam mengkonsumsi produk tersebut, yang berarti konsumen telah memperoleh tingkat kepuasan yang sesuai atau mungkin lebih dari yang diharapkan.

Perusahaan yang menyadari akan pentingnya mutu, mulai berfokus kepada suatu sistem manajemen mutu yang menitik beratkan pada peningkatan mutu yang terus menerus untuk mencapai kepuasan pelanggan. Perusahaan yang menerapkan sistem manajemen mutu yang berbasis ISO 9000 dan seri-serinya, termasuk seri ISO 9001: 2000, memberikan jaminan bagi pelanggan bahwa perusahaan mempunyai tanggung jawab tentang mutu dan mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebuah perusahaan yang memahami mengapa mereka memperkenalkan sistem manajemen mutu dapat menerapkan suatu sistem fleksibel yang cocok bagi mereka sendiri dan menyadari manfaat serta keefektifan yang dihasilkan dari pengimplementasian sistem ini. Mempertahankan pangsa pasar yang ada merupakan keuntungan yang dirasakan langsung oleh perusahaan ( **Suardi 2003** ).

**Gaspersz (2006)** mengemukakan beberapa manfaat dari penerapan ISO 9001: 2000 yang telah banyak diperoleh perusahaan, antara lain :

1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis. Proses dokumentasi dalam ISO 9001: 2000 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan mutu telah direncanakan dengan baik.
2. Perusahaan yang telah bersertifikat ISO 9001: 2000 diijinkan untuk mengiklankan pada media masa bahwa sistem manajemen mutu dari perusahaan itu telah diakui secara internasional. Hal ini berarti meningkatkan *image* perusahaan serta daya saing dalam memasuki pasar global.
3. Audit sistem manajemen mutu dari perusahaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001: 2000 dilakukan secara periodik oleh registrar dari

lembaga registrasi, sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit sistem mutu.

4. Perusahaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001: 2000 secara otomatis terdaftar pada lembaga registrasi, sehingga apabila pelanggan potensial ingin mencari pemasok bersertifikat ISO 9001: 2000, akan menghubungi lembaga registrasi. Jika nama perusahaan itu telah terdaftar pada lembaga registrasi bertaraf internasional, maka hal itu berarti terbuka kesempatan pasar baru.
5. Meningkatkan mutu dan produktifitas dari manajemen melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, sistem pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena operasi internal menjadi lebih baik.
6. Meningkatkan kesadaran mutu dalam perusahaan.
7. Memberikan pelatihan secara sistematis kepada seluruh karyawan dan manajer organisasi melalui prosedur-prosedur dan intruksi-intruksi yang terdefinisi secara baik.
8. Terjadi perubahan positif dalam hal kultur mutu dari anggota organisasi.
9. Karena manajemen dan karyawan terdorong untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001: 2000 yang umumnya berlaku selama tiga tahun. Perusahaan yang menerapkan sistem manajemen mutu yang efektif dan efisien, diharapkan dapat meningkatkan juga mutu produk yang dihasilkan. Peningkatan mutu produk berkaitan dengan biaya mutu.

Menurut **Foster dan Datar ( 2006 )**, biaya-biaya yang terjadi untuk mencegah produksi dengan mutu yang rendah atau biaya-biaya yang timbul akibat produksi dengan mutu yang rendah disebut sebagai biaya mutu. Secara garis besar, menurut Hansen dan Mowen (2005) biaya mutu berhubungan dengan dua aktivitas, yaitu aktivitas pengendalian (*Control Activities*) dan aktivitas kegagalan (*Failure Activities*). Aktivitas pengendalian (*Control Activities*) dilakukan oleh perusahaan untuk mencegah atau mendeteksi atau memprediksi kegagalan suatu produk yang akan dihasilkan (dalam hal ini produk belum dihasilkan). Oleh karena itu, aktivitas pengendalian terdiri dari aktivitas pencegahan dan penilaian. Dan biaya-biaya yang terjadi dalam aktivitas ini termasuk kedalam biaya pencegahan dan

biaya penilaian. Sedangkan aktivitas kegagalan (*Failure Activities*) dilakukan perusahaan atau konsumen sebagai tanggapan dari produk gagal yang telah dihasilkan perusahaan (dalam hal ini produk yang telah dihasilkan). Jika tanggapannya terjadi sebelum produk tersebut sampai ketangan konsumen, maka diklasifikasikan sebagai aktivitas kegagalan internal. Jika sebaliknya, maka diklasifikasikan sebagai aktivitas kegagalan eksternal. Oleh karena itu, biaya-biaya yang terjadi berkaitan dengan aktivitas-aktivitas tersebut, disebut biaya kegagalan internal dan eksternal, atau dapat digabungkan menjadi biaya kegagalan saja.

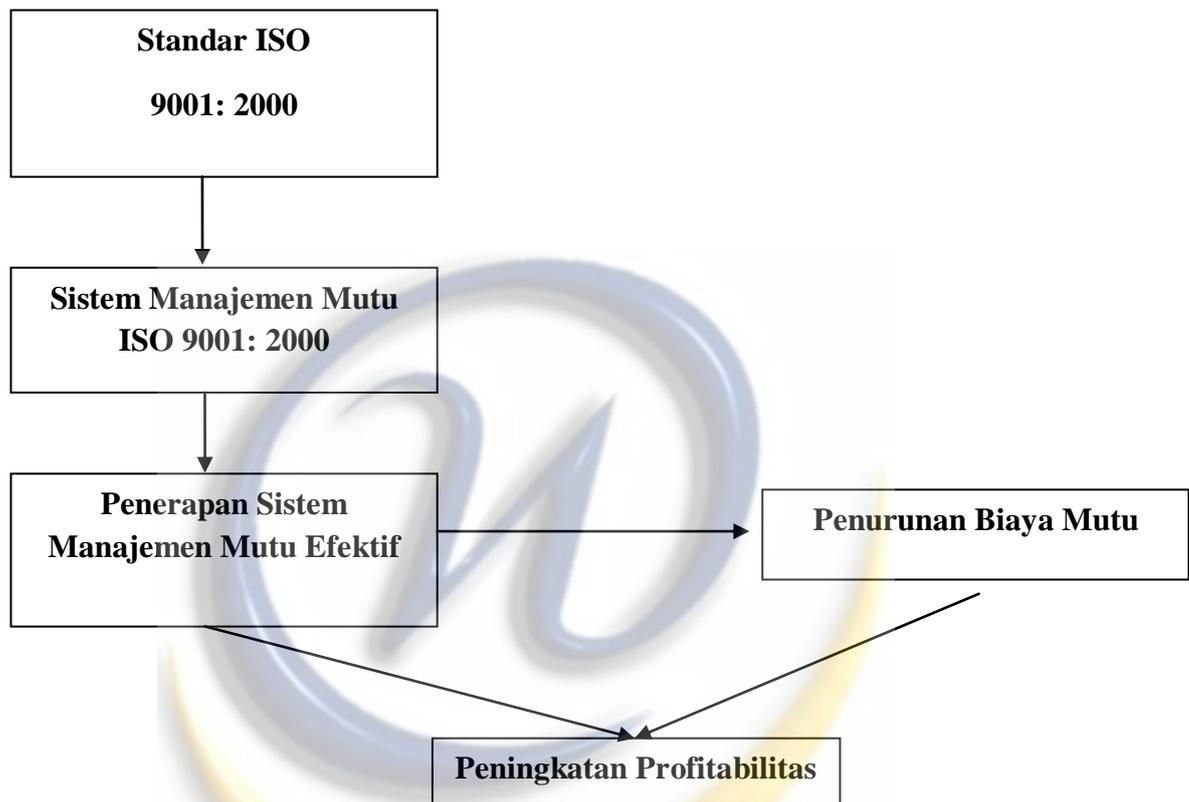
Dengan memberikan perhatian lebih pada mutu, perusahaan dapat memenuhi kepuasan konsumen akan produk yang akan meningkatkan penjualan, penghematan dan pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas perusahaan. Seperti yang dilakukan oleh Hansen dan Mowen ( 2005 ), peningkatan mutu dapat meningkatkan profitabilitas dengan dua cara :

1. dengan meningkatkan permintaan pelanggan dan
2. dengan menurunkan biaya-biaya

Dari uraian diatas dapatlah disimpulkan bahwa dalam meningkatkan mutu suatu produk salah satunya dapat dicapai melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu yang berdasar pada standar ISO 9001: 2000. Menurut (**Gaspersz : 2006**) dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu tersebut, perusahaan dapat (meskipun tidak selalu) meningkatkan mutu produk yang dihasilkan. Dengan mutu yang meningkat maka dapat menurunkan biaya mutu karena turunnya atau hilangnya biaya kegagalan akibat dari peningkatan aktivitas pencegahan dan penilaian, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Secara sistematis, kerangka pemikiran yang telah dijabarkan di atas digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Dari kerangka pemikiran tersebut, hipotesis penelitian ditetapkan hipotesis sebagai berikut :

1. Sistem manajemen Mutu ISO 9001: 2000 terhadap biaya mutu telah diterapkan dengan memadai.
2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 berdampak terhadap biaya mutu.
3. Sistem manajemen Mutu ISO 9001: 2000 berdampak terhadap Profitabilitas.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data kemudian dianalisis dan diinterpretasikan.

Menurut **Mohammad Nazir (2003:63)** mengartikan metode deskriptif adalah sebagai berikut :

**“Merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu kondisi, suatu penelitian ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai perusahaan khususnya mengenai aspek-aspek yang sedang diteliti dan melakukan terhadap variabel yang diteliti.”**

Adapun cara pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah :

### 1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Teknik ini dilakukan baik secara *Library Research* maupun *internet research*, untuk memperoleh dasar teoritis yang akan digunakan untuk kepentingan penelitian, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku, literatur, skripsi-skripsi di perpustakaan, internet, dan bacaan lain yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data teoritis. Dari langkah ini penyusun memperoleh gambaran mengenai Sistem manajemen Mutu ISO 9001: 2000.

### 2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung ke perusahaan dengan cara :

- a. **Observasi langsung**, yaitu pengumpulan data yang diperlukan dari perusahaan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, terutama pada bagian Auditor Internal.
- b. **Wawancara**, yaitu suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan terhadap pimpinan dan staf yang terkait pada bagian Auditor Internal.

- c. **Kuesioner**, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu berupa daftar pertanyaan kepada pihak-pihak terkait dari perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam kuesioner Peneliti mengajukan pertanyaan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kememadaian penerapan ISO 9001: 2000 serta dampaknya terhadap biaya mutu dan profitabilitas.

### **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Peneliti akan melakukan penelitian di PT WYSM (World Yamatex Spinning Mills) yang berlokasi di jalan Padasuka No.47-A Bandung. Waktu penelitian dimulai dari bulan Oktober tahun 2008 sampai 28 Februari 2009 yang terdiri dari pengumpulan data, pengolahan dan analisis data serta penyelesaian penelitian.

