

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri percetakan sangat bergantung pada produk cetak berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menjaga reputasi perusahaan. Namun, dalam proses percetakan, masalah kualitas seperti produk rusak, kesalahan cetak (*miss print*) misalnya warna dan ketajaman (hasil cetak buram dan warna tidak sesuai desain), kesalahan tata letak (kesalahan pengetikan dan desain terpotong), dan cacat fisik pada hasil akhir (bahan cetak mengkerut/sobek dan bercak tinta yang meluber). Sehingga dilakukannya revisi, yang akan menyebabkan penggunaan bahan baku yang tidak efisien. Masalah tersebut menyebabkan tingginya biaya kualitas yang secara langsung akan berdampak pada peningkatan biaya produksi.

Menurut Kotler dan Keller (2016:164), kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau performa yang sesuai, bahkan melebihi harapan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas produk sangat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap mutu produk perusahaan. Namun, meningkatkan kualitas barang dan jasa akan menimbulkan biaya yang harus ditanggung oleh perusahaan, yang disebut biaya kualitas. Di era globalisasi ekonomi ini, perusahaan-perusahaan memanfaatkan biaya kualitas sebagai strategi untuk bersaing, dengan tujuan menjadikan perusahaan tersebut unggul dan dikenal berkat kualitas

produk dan jasa yang tinggi, namun dengan harga jual yang tetap terjangkau.

Menurut Kautsar dan Farid (2016:204) biaya kualitas (*cost of quality*) adalah suatu aktivitas untuk mengidentifikasi semua biaya yang muncul terkait dengan usaha mengubah produk menjadi berkualitas baik dan menarik perhatian pelanggan. biaya kualitas dibagi menjadi dua kategori, yaitu: biaya pengendalian, yang mencakup biaya pencegahan dan biaya penilaian, dan biaya kegagalan, yang terdiri dari biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Produk yang buruk juga dapat merusak reputasi perusahaan dan menurunkan kepercayaan pelanggan, jadi sangat penting untuk mengendalikan dan menerapkan manajemen biaya kualitas.

Produk rusak yang perlu diperbaiki atau dibuang disebabkan oleh pengendalian kualitas yang buruk, yang meningkatkan biaya kegagalan internal dan eksternal seperti garansi atau penggantian produk. Pelatihan operator, perawatan mesin berkala, inspeksi hasil cetak, dan pengawasan bahan baku yang digunakan adalah langkah-langkah yang memerlukan biaya kualitas untuk mengatasi masalah kualitas ini. Bisnis percetakan dapat mengambil tindakan strategis untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas produk dengan mengetahui masalah kualitas dan biaya yang terkait secara menyeluruh. penggunaan biaya kualitas yang efektif tidak hanya mengurangi kerugian keuangan tetapi juga memperkuat posisi perusahaan di pasar melalui produk yang konsisten dan berkualitas tinggi.

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk menggali secara mendalam bagaimana penerapan biaya kualitas produk dilakukan oleh pelaku usaha percetakan. Melalui teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, penelitian ini tidak hanya memfokuskan pada aspek kuantitatif, melainkan menitikberatkan pada pemahaman konteks, proses, dan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan biaya kualitas. Pendekatan ini relevan mengingat kompleksitas dinamika usaha percetakan, terutama pada skala umkm yang memiliki keterbatasan sumber daya.

Selain itu, usaha percetakan yang terutama bergerak dalam skala mikro, kecil, dan menengah (UMKM) biasanya memiliki keterbatasan sumber daya sehingga penerapan biaya kualitas produk sering kali belum optimal. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi serta model terbaik dalam penerapan biaya kualitas produk sehingga dapat menyelaraskan antara efisiensi biaya dan peningkatan kualitas hasil produksi.

Hasil dari penelitian Ransun, dkk. (2016). dengan judul “Pengaruh biaya kualitas dan biaya produksi terhadap peningkatan kualitas produk pada trinity percetakan manado” menunjukkan bahwa biaya kualitas berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas produk. semakin baik biaya pencegahan, penilaian, dan pengendalian mutu, semakin tinggi kualitas produk, biaya produksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk. Naik-turunnya biaya bahan baku, tenaga kerja, dan

overhead tidak secara langsung meningkatkan kualitas. secara bersama-sama, biaya kualitas dan biaya produksi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas produk.

Hasil dari penelitian Rizka (2019) dengan judul “peranan biaya kualitas dalam mendukung pengendalian kualitas produk pada UD. Mutiara rasa jember” menunjukkan bahwa biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal semuanya mendukung pengendalian kualitas produk, biaya pencegahan dan penilaian membantu mencegah cacat sejak awal, biaya kegagalan internal tetap rendah karena sedikit produk cacat, biaya kegagalan eksternal ada, tetapi masih terkendali. Secara keseluruhan laporan biaya kualitas menunjukkan bahwa pengeluaran biaya kualitas berperan penting dalam menjaga mutu produk dan kepuasan konsumen.

Hasil dari penelitian Paddery, dkk. (2021), dengan judul Analisis biaya kualitas pada umkm cipta karya rejang lebong. dengan hasil penelitian yaitu biaya kualitas terdiri dari biaya tenaga kerja, perbaikan dan pemeliharaan, pengawasan produksi, pemeriksaan bahan baku, serta biaya pengerjaan ulang, biaya kualitas terbesar adalah biaya penilaian, sedangkan yang paling kecil adalah biaya pencegahan, tidak terdapat biaya kegagalan eksternal karena umkm hampir tidak pernah menerima retur, total biaya kualitas sangat kecil, hanya 0,064% dari penjualan, sehingga dianggap efisien dan masih dalam batas wajar.

Percetakan maleo merupakan usaha yang berkembang dalam aktivitas bisnis percetakan di kabupaten malaka. produk yang dihasilkan yaitu brosur, baliho, undangan, kartu nama, alat tulis , poster, label, stiker, packaging, kalender, t.shirt cetak, dll. Menurut Oktavia dan Herwanto (2021), kesalahan yang sering terjadi dalam usaha percetakan yaitu cacat produk, warna yang tidak sesuai, kertas rusak dan mesin yang tidak bekerja dengan baik sehingga menyebabkan masalah yakni tingginya jumlah produk cacat, biaya produksi meningkat karena kualitas bahan baku dan mesin tidak terkontrol, keluhan pelanggan akibat hasil cetak tidak sesuai harapan, tidak adanya biaya pemisahan antara biaya pencegahan, penilaian, dan kegagalan, serta rendahnya efisiensi produksi. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana penerapan biaya kualitas produk dilakukan dalam usaha percetakan sehingga dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pelaku usaha untuk meningkatkan pengelolaan biaya kualitas dan pada akhirnya dapat mendukung keberlanjutan usaha.

Tabel 1. 1
Barang Retur CV Percetakan Maleo Tahun 2025

No	Bulan	Jenis produk	Jumlah Produksi	Jumlah Retur	Biaya Retur Produk (Rp)
1	Januari	Brosur, Undangan, dan Papan nama	7.150	200	Rp 510.000
2	Februari	Brosur, plat motor, stempel, dan banner	3.440	60	Rp 453.000
3	Maret	Banner, dan Papan nama	743	9	Rp 550.000
4	April	Banner, baju sablon, dan stempel	2.270	23	Rp 1.150.000
5	Mei	Brosur	3000	90	Rp 270.000
6	Juni	Papan nama, dan undangan	4.543	18	Rp 210.000
7	Juli	Papan nama, plat dan brosur	2.450	53	Rp 350.000
8	Agustus	Undangan	1.500	40	Rp 160.000
9	September	Baju sablon, dan brosur	2.750	67	Rp 401.000
10	Oktober	Benner	809	5	Rp 750.000
11	November	Papan nama, dan benner,	1.470	9	Rp 800.000
12	Desember	Benner	654	3	Rp 300.000
Jumlah			22.129	577	Rp 5.904.000

Sumber, data penelitian diolah penulis (2026)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2025 jumlah barang yang diproduksi sebanyak 22.129, sedangkan jumlah produk retur sebanyak 577 produk, jumlah barang retur tersebut merupakan bagian dari produk yang gagal diproduksi atau produk yang

mengalami kecacatan. Kerugian yang dialami CV Percetakan Maleo akibat dari barang retur pada tahun 2025 mencapai 5.904.000. Jika dibiarkan secara terus menerus dan tidak segera dilakukan tindakan perbaikan, maka perusahaan akan mengalami kerugian yang semakin besar hingga berujung pada kebangkrutan.

Berdasarkan latar belakang diatas, yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dari segi biaya kualitas dengan judul Analisis Penerapan biaya kualitas produk pada CV. Percetakan Maleo Di Kabupaten Malaka

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah penerapan biaya kualitas produk pada CV. Percetakan Maleo Di Kabupaten Malaka.

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian yang mendasari penelitian diatas, maka yang menjadi persoalan penelitian adalah bagaimana penerapan biaya kualitas produk dalam upaya pengendalian biaya produksi pada CV. Percetakan Maleo Di Kabupaten Malaka?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada persoalan penelitian yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan biaya kualitas produk dalam upaya pengendalian biaya produksi pada CV. Percetakan Maleo Di Kabupaten Malaka.

1.5 Manfaat penelitian

A. Manfaat Akademik

1. Memberi kontribusi pengetahuan tentang hubungan antara peningkatan kualitas produk dan biaya kualitas dalam industri percetakan.
2. Mengembangkan penelitian akademik tentang pengelolaan kualitas dan biaya produksi, khususnya untuk industri percetakan.
3. Menjadi acuan untuk penelitian lebih lanjut tentang pengendalian kualitas dan manajemen biaya dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi produksi percetakan.

B. Manfaat praktis .

1. Membantu perusahaan percetakan dalam mengidentifikasi dan mengelola biaya kualitas yang berdampak langsung pada peningkatan mutu produk dan efisiensi produksi.
2. Menunjukkan bahwa pengeluaran biaya kualitas yang tepat dapat menurunkan biaya kegagalan dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta daya saing produk.
3. Mendukung pengambilan keputusan manajerial dalam mengalokasikan biaya untuk pencegahan, penilaian, dan perbaikan produk percetakan agar lebih ekonomis dan menghasilkan produk berkualitas tinggi.