

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Mutu sering dipandang sebagai suatu penentu kepuasan pelanggan sehingga mutu bisa dikatakan sebagai salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu perusahaan. Bila dipandang dari perspektif ini, mutu telah menjadi suatu strategi bisnis yang mendasar dalam pasar global yang semakin kompetitif.

Persaingan pada tingkat harga yang rendah, mutu tinggi, dan waktu kirim (*delivery time*) yang tepat, selalu memacu pihak perusahaan untuk bekerja secara efektif, efisien, dan inovatif. Seringkali upaya-upaya ini akan meningkatkan biaya, baik biaya produksi maupun biaya non-produksi. Namun di lain sisi perbaikan mutu dapat menghilangkan kerja ulang (*rework*) dan mengurangi jumlah kegagalan, yang akan mencegah terjadinya pemeliharaan garansi dan penarikan kembali produk. Produk yang bermutu dapat meningkatkan penjualan dan produktivitas serta penghematan biaya, seperti biaya sekrup maupun biaya kerja ulang, dan diharapkan dapat meningkatkan laba perusahaan, sehingga biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan perbaikan mutu tertutupi.

**M. Rosiawan dan Andreas Alfianto (1997)** mengembangkan model pengukuran dan perhitungan biaya kecocokan mutu (*conformance quality*) terhadap spesifikasi produk, mencakup dampak mutu pada waktu ancap pabrikasi (*manufacturing lead time*), keandalan layanan, dan tingkat pemenuhan permintaan. Biaya mutu yang dihitung meliputi biaya langsung dan biaya tidak

**M. Kosiawan dan Andreas Alihanto (1997)** mengembangkan model pengukuran dan perhitungan biaya kecocokan mutu (*conformance quality*) terhadap spesifikasi produk, mencakup dampak mutu pada waktu ancap pabrikasi (*manufacturing lead time*), keandalan layanan, dan tingkat pemenuhan permintaan. Biaya mutu yang dihitung meliputi biaya langsung dan biaya tidak langsung. Komponen biaya langsung adalah biaya *delay* dan *tardy*. Biaya *delay* adalah biaya yang dikeluarkan perusahaan karena produk selesai lebih cepat dari jadwal pengiriman dan menunggu untuk dikirim ke konsumen (biaya simpan). Sedangkan biaya *tardy* adalah biaya yang dikeluarkan perusahaan karena keterlambatan dalam pengiriman produk ke konsumen dari jadwal kirim yang telah ditentukan. Selain itu faktor mutu memegang peranan penting. Mutu yang jelek mengakibatkan peningkatan waktu proses produksi, sehingga memperpanjang waktu ancap produk yang berakibat pada keterlambatan pengiriman produk. Hal inilah yang menjadi kepentingan pihak produsen dan konsumen agar hal tersebut tidak terjadi.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Di dalam biaya mutu perlu juga mempertimbangkan biaya yang ditimbulkan oleh keterlambatan pengiriman produk karena tingkat mutu yang jelek. Pokok permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana menghitung waktu ancap produk dalam sistem dan biaya-biaya mutu yang berkaitan di PT Harbinger Bridge International sehingga diharapkan dapat menghasilkan total biaya mutu yang minimal.

- b. Parameter apa saja yang mempengaruhi perhitungan total biaya mutu di PT Harbinger Bridge International.

### 1.3 Batasan Masalah dan Asumsi

- Laju kedatangan *order* berdistribusi Poisson.
- Waktu layanan *order* berdistribusi umum (*general*).
- *Order* di proses pada satu sistem dan satu stasiun inspeksi.
- Produk cacat bisa dikerjakan-ulang dan berupa sekrup.
- Inspeksi dilakukan pada produk jadi.
- Biaya-biaya mutu yang dimasukkan adalah biaya *delay* dan *tardy*, inspeksi, dan kegagalan internal.

### 1.4 Tujuan Penelitian

- Memperoleh ekspektasi rata-rata dan variansi waktu ancap produk dan ekspektasi total biaya mutu. Dengan adanya program perbaikan mutu diharapkan dapat memberikan total biaya mutu yang minimal.
- Mencari parameter-parameter yang mempengaruhi perhitungan total biaya mutu.
- Mendapatkan model perhitungan biaya mutu di PT Harbinger Bridge International.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam tugas akhir ini digunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini terdapat penjelasan mengenai studi literatur yang digunakan dalam menganalisa dan memecahkan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi kerangka penelitian yang digunakan dalam menyusun tugas akhir ini.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Ini membahas tentang data-data umum perusahaan, data-data penelitian yang berhubungan dengan topik yang dibahas dan pengolahannya untuk mendapatkan hasil.

### **BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Berisi analisis yang berdasarkan hasil pengolahan data dan usulan-usulan yang bermanfaat bagi perusahaan yang berkaitan dengan hasil penelitian.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan dan saran yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis di atas.