**BAB I**

**PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini, membahas mengenai alasan-alasan yang menjadi latar belakang masalah mengenai pentingnya kualitas dan pengendalian biaya kualitas bagi pelaku usaha. Mengenai proses pengendalian kualitas yang diterapkan sudah berjalan dengan baik atau tidak, identifikasi, pengklasifikasian biaya, serta pelaporan biaya kualitas pada produksi restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading. Selanjutnya juga akan dibahas mengenai tujuan dan manfaat penelitian yang dilakukan ini.

**A. Latar Belakang Masalah**

Pada era persaingan bisnis saat ini, bisnis dalam bidang kuliner merupakan salah satu bisnis yang sedang berkembang pesat dan memiliki potensi yang cukup besar di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari banyak nya bermunculan tempat-tempat makan baik yang berasal dari dalam negeri ataupun waralaba dari luar negeri, sudah banyak pelaku usaha yang meraup untung dari usaha kuliner ini, namun tidak sedikit pula pelaku usaha kuliner yang gulung tikar atau bangkrut karena ketidakmampuan dalam bersaing dengan pesaing- pesaing nya. Tingkat pendidikan masyarakat saat ini yang semakin tinggi disertai dengan selera konsumsi masyarakat yang semakin meningkat, menciptakan suatu keadaan konsumen dalam memilih produk menjadi lebih teliti dan cermat, tuntutan konsumen atas peningkatan kualitas produk kuliner semakin bertambah, Konsumen menginginkan produk yang berkualitas sesuai dengan keinginan mereka, konsumen akan beralih mengkonsumsi produk makanan lain apabila kualitas produk makanan yang disajikan tidak sesuai.

Dunia telah berubah, kompetisi global memberi pilihan yang tidak terbatas bagi para konsumen dan mereka semakin sadar akan biaya serta nilai yang terkandung, menuntut produk yang berkualitas tinggi. Produsen yang tidak memperhatikan kualitas produk akan mengalami penurunan pangsa pasar. Bagi produsen hal ini merupakan suatu bentuk ancaman, sikap yang selektif dan kritis dari pelanggan dalam memilih produk, sehingga produsen dituntut untuk selalu menghasilkan produk-produk makanan yang berkualitas agar tidak ditinggalkan oleh pelanggannya. Oleh karena itu, kualitas merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk yang berkembang saat ini. Kualitas juga telah menjadi salah satu kekuatan terpenting yang membuahkan keberhasilan organisasi dan pertumbuhan baik di pasar berskala nasional maupun internasional.

Produsen yang memproduksi produk berkualitas tinggi akan memberikan keuntungan dibandingkan dengan memproduksi produk berkualitas rendah. Artinya, konsumen akan bersedia membeli suatu produk dengan harga yang masuk akal/relatif terjangkau, dengan kualitas produk yang baik. Hal ini kemudian menghadapkan produsen pada persoalan lain yaitu bagaimana upaya menjaga dan meningkatkan kualitas produk yang mereka hasilkan namun tetap pada biaya rendah dan seminimal mungkin. Produsen tentunya tidak mengharapkan terjadi inefisiensi atau pemborosan biaya hanya untuk mengejar mutu produk yang diinginkan, atau sebaliknya menekan biaya serendah mungkin dengan mengorbankan mutu produk.

Seperti yang diketahui selama ini dalam laporan kinerja biaya kualitas, biaya kualitas dikelompokan menjadi 3 kelompok, yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, dan biaya kegagalan (internal dan eksternal). Penerapan sistem biaya kualitas yang baik sangat penting dalam persiapan memasuki era globalisasi dan tentu akan menjadi suatu keunggulan tersendiri apabila sebuah bisnis mampu menghasilkan kualitas produk yang baik dengan biaya seefisien mungkin serta mampu memberikan laporan kinerja yang tangguh bagi persaingan pasar.

Kualitas dan hargalah yang membuat suatu produk diminati oleh pelanggan saat ini, harga membuat produk dapat terjual dan kualitas membuat pelanggan kembali untuk membeli produk tersebut. Hal tersebut sejalan dengan fakta bahwa keberhasilan dalam menerapkan strategi kualitas ini sangat bervariasi di antara berbagai organisasi di dunia. Para pembeli sering kali sudah beranggapan bahwa produk tertentu mempunyai kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaingnya, dan tentu saja pembeli akan loyal membeli produk yang pembeli yakini lebih berkualitas.

Ada dampak positif yang didapat perusahaan ketika produsen berfokus pada kualitas yaitu terhadap biaya produksi dan pendapatan. Dengan memperhatikan kualitas produk maka produsen akan dapat memproduksi produk yang berkualitas dan minim dari kerusakan sehingga ini dapat mengurangi ketidakefisienan dan pemborosan biaya perbaikan, pada akhirnya produsen dapat menjual produk dengan harga yang kompetitif kemudian penjualan akan meningkat ketika pelanggan puas menggunakan produk tersebut dan pelanggan akan menggunakan produk itu kembali, sehingga dapat disimpulkan ketika produsen memperhatikan kualitas produk maka akan memberikan dampak jangka panjang terhadap kelangsungan hidup suatu usaha.

Melihat pentingnya kualitas suatu produk dilihat dari bahan baku, proses produksi, finishing, sampai kepada kualitas tenaga kerjanya, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas suatu produk dapat diketahui oleh bisnis yang menghasilkannya, sehingga bisnis dapat bersaing tumbuh dan berkembang dengan baik serta menjaga keunggulan di antara pesaing-pesaingnya. Keunggulan tersebut di dapat dengan cara menghasilkan produk dan jasa bermutu dengan harga yang dapat bersaing, karena seperti yang diketahui persaingan antar bisnis sangatlah ketat terutama dalam bidang kuliner. Penulis juga bermaksud untuk mengetahui apakah sudah ada terbentuk divisi quality control yang bertugas dalam melakukan pengawasan serta melaporkan pertanggung-jawaban kepada pihak yang berwenang dalam bisnis tersebut. Hal tersebut berkenaan dengan tugas dari divisi quality control yang menjalankan sistem yang berfungsi sebagai pengendalian kualitas dimana sistem tersebut dimulai dari pengawasan terhadap pemesanan bahan baku dan bahan penolong, pengawasan terhadap proses produksi, proses pengawasan terhadap finishing.

Oleh karena itu penulis memilih melakukan penelitian pada restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang mall artha gading, penulis tertarik mengangkat topik ini karena restoran selama ini telah berusaha untuk menghasilkan produk yang berkualitas dalam setiap proses produksinya agar mendapat kepercayaan konsumen, walaupun pada kenyataanya masih ditemukan terjadinya kesalahan- kesalahan dimana kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar.

Dalam kesempatan kali ini penulis mengambil keputusan untuk meneliti pengendalian kualitas beserta biaya-biayanya dengan judul “**Analisis Pengendalian Biaya Kualitas Pada Restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading”**

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah penggunaan bahan baku pada proses produksi Restaurant Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading memiliki kualitas yang baik?
2. Apakah proses pengendalian kualitas yang diterapkan produksi Restaurant Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading?
3. Apakah identifikasi, pengklasifikasian biaya kualitas yang dilakukan oleh produksi restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading?
4. Apakah penerapan biaya kualitas pada produksi restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading telah berjalan dengan cukup baik?
5. Apakah biaya kualitas pada produksi restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading telah dikendalikan secara efisien?
6. Apakah pelaporan biaya mutu yang dilakukan produksi restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading?

**C. Batasan Masalah**

Dengan melihat identifikasi masalah yang ada serta melihat keterbatasan penulis, maka penulis hanya membatasi masalah diatas menjadi:

1. Apakah proses pengendalian kualitas yang diterapkan produksi restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gadingsudah berjalan dengan baik?
2. Apakah identifikasi, pengklasifikasian biaya produksi restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading sudah dilakukan?
3. Apakah pelaporan biaya kualitas produksi restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading sudah dilakukan?

**D. Batasan Penelitian**

Penulis membatasi penelitian yang akan dilakukan pada aspek – aspek sebagai berikut:

1. Berdasarkan aspek waktu, penelitian akan dilakukan seiring dengan proses pembuatan skripsi.
2. Berdasarkan aspek tempat, penelitian ini akan dilakukan pada restoran di daerah Jakarta Utara.
3. Berdasakan aspek data, penelitian ini menggunakan data biaya-biaya, penjualan, proses produksi, serta tanya jawab
4. Berdasarkan aspek objek, penelitian akan dilakukan pada produksi restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading

**E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

“ Apakah proses pengendalian kualitas yang diterapkan sudah berjalan dengan baik, identifikasi, pengklasifikasian biaya, serta pelaporan biaya kualitas pada produksi restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading sudah dilakukan”

**F. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitan ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses pengendalian mutu yang dijalankan restoran.
2. Untuk mengetahui apakah produksi restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading sudah melakukan pengidentifikasian, pengklasifikasian biaya kualitas.
3. Untuk mengetahui pelaporan biaya kualitas dan kinerja biaya kualitas yang seharusnya dilakukan oleh produksi Restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading.

**G. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian ini :

1. Bagi Penulis
2. Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman mengenai kegunaan biaya kualitas dan menerapkan teori yang sudah dipelajari di perkuliahan kampus Kwik Kian Gie.
3. Sebagai salah satu syarat kelulusan di Institus Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie School Of Business untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi.
4. Bagi Perusahaan.
5. Agar pihak perusahaan dapat mengetahui apakah siklus penjualan sudah berjalan dengan efektif dan efisien.
6. Mendapatkan masukan yang berguna dalam pentingnya fungsi dari divisi quality control pada suatu perusahaan.
7. Membantu restoran dalam mengevaluasi laporan kinerja, serta perkembangannya apabila diterapkan sistem biaya kualitas yang lebih baik.

3. Bagi Pembaca

1. Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penggunaan analisis pengendalian kualitas dan penerapannya sebagai bahan rujukan atau tambahan pengetahuan.
2. Menambah bahan masukan memunculkan ide serta data dan informasi yang bisa memberikan gambaran sejenis bagi penelitian di masa yang akan datang.