

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan semakin berkembangnya dunia bisnis, maka masalah yang dihadapi perusahaan adalah semakin ketatnya persaingan yang di hadapi, oleh karena itu perusahaan harus mampu membuat strategi yang mampu menekan biaya khususnya di produk tapi tidak berpengaruh pada kualitas makanan yang dihasilkan. Tujuan utama perusahaan dalam menjalankan usahanya yaitu untuk memperoleh laba yang sebesar-besarnya. Dalam hal ini di suatu hotel, produk sangat berpengaruh dalam meraih keuntungan yang besar dalam perusahaan, pengendalian biaya di produk harus diperhatikan untuk memulai keuntungan itu, nantinya dapat digunakan untuk keberlangsungan perusahaan dan perkembangan perusahaan lebih lanjut, serta sanggup mengatasi faktor lingkungan yang senantiasa berubah.

Salah satu hal penting yang menjadi perhatian perusahaan adalah kualitas suatu produk yang dihasilkan. Menurut Feigenbaum (1991 : 7), mutu / kualitas dapat didefinisikan sebagai gabungan karakteristik produk dan jasa yang telah melalui proses pemasaran, perekayasaan, manufaktur dan pemeliharaan yang memenuhi harapan para pemakai / konsumen. Berarti dapat diketahui bahwa yang menentukan tingkat kualitas suatu produk yang dihasilkan suatu perusahaan adalah dari tingkat kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk yang dipakainya maka kelebihan produk itu akan diberitahukan kepada

orang lain dan akan menjadi pelanggan yang setia. Tetapi, apabila konsumen merasa tidak puas, maka kelemahan produk tersebut akan diberitahukan kepada orang lain dan tidak akan datang lagi.

Dalam mencapai suatu produk yang berkualitas, perusahaan selalu berusaha untuk mempertahankan efisiensi biaya. Manajemen selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas suatu produk tanpa ada kenaikan biaya sehingga harga jual produk tetap dapat bersaing dipasaran. Biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas suatu produk atau mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan biasa disebut sebagai biaya kualitas. Biaya kualitas dapat didefinisikan sebagai biaya yang timbul karena kualitas suatu produk yang rendah / cacat yang sudah di produksi dan telah di nikmati oleh masyarakat (Hansen and Mowen, 1997 : 7). Akibat-akibat yang ditimbulkan dari produk cacat seperti keteledoran seseorang saat memproduksi barang, kerusakan dan pencemaran yang sampai ke tangan konsumen akan menimbulkan ketidakpuasan dari konsumen. Akibatnya konsumen akan memberikan suatu reaksi terhadap produk tersebut. Reaksi yang diberikan dapat berupa reaksi terbuka dan reaksi tertutup. Konsumen yang memberikan reaksi terbuka dapat berupa publikasi konsumen terhadap buruknya kualitas suatu produk perusahaan, sedangkan konsumen yang memberikan reaksi tertutup dapat berupa tidak lagi membeli produk perusahaan.

Suatu perusahaan yang tidak memakai sistem pengawasan kualitas akan menghadapi kerugian ke dalam dan ke luar. Akibat ke dalam bagi perusahaan

adalah pemborosan bahan baku, pemborosan biaya penjaminan kualitas, biaya pengerjaan kembali, sehingga harga pokok produk yang baik menjadi lebih tinggi. Akibat ke luar bagi perusahaan adalah dapat menurunkan omset penjualan baik dalam unit maupun dalam rupiah, sehingga peluang perusahaan dalam meraih keuntungan menjadi menurun. Akibat ke luar tadi dapat diatasi oleh perusahaan dengan menanggung beban kerugian yang diderita oleh konsumen. Kegiatan yang berhubungan dengan kualitas adalah kegiatan yang dilakukan karena mungkin atau telah dihasilkan kualitas yang jelek atau cacat. Biaya-biaya untuk menjalankan kegiatan tersebut adalah biaya kualitas. Jadi biaya kualitas adalah biaya yang timbul karena mungkin atau telah dihasilkan produk yang jelek kualitasnya. Definisi ini mengimplikasikan bahwa biaya kualitas berhubungan dengan sub kategori dari kegiatan yang terkait dengan kualitas : Kegiatan pengendalian atau kegiatan produk gagal. Kegiatan pengendalian dilaksanakan oleh suatu organisasi untuk mencegah atau mendeteksi kualitas yang jelek. Jadi kegiatan pengendalian terdiri dari kegiatan pencegahan dan penilaian. Biaya pengendalian adalah biaya yang dikeluarkan untuk menjalankan kegiatan pengendalian. Sementara itu kegiatan produk gagal dilaksanakan oleh suatu organisasi atau oleh pelanggannya untuk merespon kualitas yang jelek. Apabila respon terhadap kualitas yang jelek muncul sebelum produk cacat(tidak memiliki kualitas, tidak bisa diandalkan, tidak tahan lama) dikirim ke pelanggan, maka kegiatan diklasifikasikan sebagai kegiatan produk gagal internal ; jika respon muncul setelah pengiriman maka kegiatan diklasifikasikan sebagai

kegiatan produk gagal eksternal. Biaya produk gagal adalah biaya yang dikeluarkan untuk suatu organisasi karena terjadi kegiatan produk gagal. Bahwa definisi kegiatan produk gagal dan biaya produk gagal menjelaskan bahwa respon pelanggan atas kualitas yang jelek dapat memperbesar biaya organisasi (Hansen & Mowen, 1997 :8).

Semakin ketat pengawasan kualitas ini tentunya juga menuntut biaya pengawasan kualitas yang lebih besar pula. Akan tetapi dengan semakin ketatnya pengawasan kualitas akan memperkecil jumlah produk yang cacat (*Defect Product*), sehingga total biaya kualitas dapat ditekan. Sebaliknya semakin longgarnya kegiatan pengawasan kualitas maka biaya pengawasan kualitas akan kecil tetapi jumlah barang rusak akan semakin meningkat dan biaya untuk penanggungan kualitas juga akan semakin besar, sehingga total biaya kualitas juga akan bertambah. Maka pengelompokan dan pelaporan biaya kualitas akan sangat membantu manajemen perusahaan dalam mengetahui berapa besar biaya kualitas yang dikeluarkan selama periode tertentu, sehingga dapat merencanakan dan mengendalikan besarnya biaya kualitas untuk periode yang akan datang.

Hotel Crown Prince Surabaya adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang berada di pusat kota Surabaya yang berada di Jl Basuki Rahmad no 123-127 Surabaya. Kualitas produk dan pelayanan yang selalu di jaga agar memberi kepuasan pada pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pengendalian *food and beverage product* untuk meningkatkan kualitas makanan di Hotel Crown Prince Surabaya?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menekan pengeluaran di produk yang di imbangi dengan kualitas yang terjaga, hal ini akan mempengaruhi pendapatan yang akan diperoleh, jika dalam pengendalian biaya bisa maksimal, maka akan sesuai apa yang kita inginkan. Peningkatan mutu harus di lakukan secepat mungkin karena persaingan di dunia luar sangat ketat.

D. Batasan Masalah

1. Hanya membahas pengendalian biaya dan kualitas makanan yang dihasilkan di Dapur Hotel Crown Prince Surabaya