

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perekonomian dunia khususnya Indonesia tidak lepas dari kegiatan usaha, mulai dari usaha kecil, usaha menengah, hingga usaha dengan kapasitas besar. Bentuk usaha diantaranya pedagang kecil, perusahaan perseorangan, persekutuan, dan perseroan terbatas. Ada banyak jenis perusahaan diantaranya adalah perusahaan dagang, perusahaan manufaktur, dan perusahaan jasa.

Tujuan utama suatu perusahaan didirikan baik perusahaan milik negara maupun perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang apapun selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adalah untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal. Dengan adanya keuntungan yang layak maka perusahaan akan mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya dan dapat lebih mengembangkan perusahaannya. Usaha yang dapat dilakukan perusahaan untuk tetap mempertahankan eksistensi adalah dengan menjaga dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan serta membangun citra yang baik bagi perusahaan. Karena hal tersebutlah yang menjadi perhatian utama dari para konsumen.

Di Indonesia segala bidang produksi yang penting bagi negara dan mempengaruhi hajat hidup orang banyak dalam pengelolannya akan dikuasai oleh negara. Salah satunya adalah pengelolaan air baku di Indonesia itu sendiri yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai sektor publik,

dimana organisasi publik adalah organisasi yang didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mahsun (2009:163) menyatakan bahwa organisasi publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu *pure nonprofit organizations* dan *quasi nonprofit organizations*. Bila dilihat dari kategorinya, PDAM tergolong dalam *quasi nonprofit organizations*, yaitu organisasi publik yang menjual barang atau jasa untuk melayani masyarakat dan memperoleh keuntungan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki peran ganda yakni berorientasi untuk mencari laba, tetapi juga untuk mensejahterakan masyarakat.

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia. Namun pengadaan air merupakan masalah yang paling peka dalam perkembangan masa depan. Dewasa ini pengelolaan sumber daya air sudah sangat mendesak. Persaingan tentang penggunaan air semakin meningkat karena kebutuhan pemukiman, kebutuhan untuk produksi pertanian (irigasi), kebutuhan industri, dan kegiatan pembangunan. Masalah persediaan air sangat menonjol sehubungan dengan meningkatnya jumlah penduduk, masalah ini menyangkut semua negara berkembang dan mengandung arti khusus bagi masyarakat di Indonesia karena sumber daya air merupakan faktor yang sangat penting.

Bagi masyarakat kebutuhan akan air bersih menjadi masalah yang sangat pelik dan rumit, karena rendahnya mutu persediaan air tanah atau air sumur penduduk sebagai akibat adanya pencemaran air. Selain itu ketersediaan air dirasa semakin terbatas bahkan di beberapa tempat terjadi kekeringan, hal itu terjadi sebagai akibat dari musim kemarau yang panjang dan kualitas lingkungan hidup yang menurun, seperti pencemaran, penggundulan hutan, berubahnya tata guna

lahan, dan lain-lain. Maka dari itu kualitas air sangat diperhatikan oleh masyarakat. Penyediaan air bersih untuk kelangsungan kehidupan merupakan kebutuhan primer manusia yang tidak bisa digantikan. Ketika kebutuhan tersebut tidak bisa dipenuhi, maka akan timbul mata rantai permasalahan-permasalahan lainnya, seperti kesehatan, lingkungan, kesejahteraan, dan sebagainya. Untuk itu diperlukan sebuah upaya yang sungguh-sungguh dari pihak yang terkait untuk pengelolaan dan ketersediaan air bersih.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang melakukan usaha dibidang produksi dan penyaluran air bersih serta pengelolaan air limbah bagi masyarakat umum yang ada di Kabupaten Ciamis. Dengan luas wilayah tersebut PDAM Tirta Galuh Ciamis dituntut untuk cepat tanggap dalam melayani serta memberikan jaminan air mengalir kepada pelanggan yang layak dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap air yang semakin meningkat.

Sistem pengolahan air bersih di Ciamis yang dilakukan oleh PDAM Tirta Galuh Ciamis yang sampai dengan saat ini beroperasi dalam kondisi meningkatkan atau mempertahankan kondisi yang telah baik terus dilakukan. Memperbaiki kualitas secara terus menerus serta meningkatkan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen merupakan suatu yang penting dalam membangun masa depan bisnis yang berkelanjutan. Namun dalam pelaksanaan tugas-tugasnya, PDAM Tirta Galuh Ciamis sering mengalami kesulitan seperti tingkat kehilangan air yang tinggi karena jalur pipa ilegal dan peralatan yang perlu peremajaan. Oleh karena itu dalam rangka mencapai tujuannya untuk

menghasilkan keuntungan, perlu adanya kajian demi kepentingan dan kelancaran perusahaan yaitu biaya-biaya dan volume penjualan yang mempengaruhinya.

Untuk mencapai kualitas yang sesuai standar yang telah ditetapkan, perusahaan memerlukan suatu pengorbanan yaitu biaya kualitas. Biaya kualitas merupakan biaya yang dikeluarkan untuk menghindari terjadinya barang yang diproduksi mengalami kegagalan (cacat) atau biaya yang dikeluarkan karena adanya barang cacat yang diakibatkan dari kualitas barang yang rendah. Pengukuran kualitas melalui biaya kualitas tidak hanya dapat ditentukan oleh gambaran visual dari bentuk fisik produk saja, tetapi bisa juga dilihat dari biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh produk yang berkualitas tersebut.

Oleh karena itu, untuk dapat menghasilkan air bersih dan berkualitas, PDAM Tirta Galuh Ciamis menerapkan biaya kualitas untuk menjaga konsistensi mutu sesuai dengan kebutuhan konsumen dengan mengeluarkan biaya pencegahan untuk mencegah pembuatan produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi, biaya penilaian yang dikeluarkan untuk mendeteksi mana dari setiap unit produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi, biaya kegagalan internal yang dikeluarkan atas produk yang cacat sebelum produk tersebut sampai kepada konsumen, dan biaya kegagalan eksternal yang dikeluarkan atas produk yang cacat setelah produk tersebut sampai kepada konsumen.

Peningkatan kualitas merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan, karena dengan adanya kemampuan perusahaan memberikan kepuasan pada konsumen yang membeli atau memakai produknya, maka akan berpengaruh kepada peningkatan penjualan yang akan mendatangkan pendapatan pada

perusahaan sehingga perusahaan akan mencapai keuntungan yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan. Suatu produk yang berkualitas tidak hanya mengandalkan tampilan yang menarik saja tetapi juga harus memenuhi kriteria yang sesuai dengan selera kebutuhan dan kepuasan konsumen.

Seiring dengan kebutuhan air bersih yang semakin meningkat, pendistribusian air belum dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat di Kabupaten Ciamis, sebagian besar masyarakat di Kabupaten Ciamis masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih. Saat ini, penyediaan kebutuhan air bersih yang diberikan oleh PDAM Tirta Galuh Ciamis belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan yang ada dan belum menjangkau seluruh bagian wilayah Kabupaten Ciamis. Namun untuk optimalisasi pengelolaan air, perusahaan terus melakukan sasaran dalam pengembangan bisnis Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yaitu meningkatkan potensi pelanggan baru dengan promosi serta terus melakukan upaya dalam peningkatan pelayanan kepada pelanggan.

Oleh karena itu selain memperhatikan kualitas, untuk dapat meningkatkan volume penjualan dalam meningkatkan pelayanan serta menarik minat beli konsumen, perusahaan harus mempunyai strategi pemasaran yang baik yaitu bagaimana memenuhi keinginan konsumen agar dapat memuaskan mereka di satu pihak dan lain pihak perusahaan dapat mengoptimalkan laba yang diharapkan sesuai dengan tujuannya. Bagi banyak perusahaan kegiatan pemasaran menjadi komponen penting dalam melaksanakan kelangsungan hidup perusahaan karena kegiatan pemasaran merupakan penghubung antara perusahaan dengan konsumen.

Dalam mencapai tujuan, perusahaan harus dapat mengalokasikan secara optimal biaya pemasaran. Biaya pemasaran merupakan semua biaya yang terjadi sejak saat produk selesai diproduksi dan disimpan dalam gudang sampai dengan produk tersebut diubah kembali dalam bentuk uang tunai (Mulyadi, 2005:487). Maka dari itu untuk dapat menarik minat masyarakat dan pelanggan baru, PDAM Tirta Galuh Ciamis menerapkan biaya pemasaran diantaranya biaya untuk mendapatkan pesanan (*order-getting costs*), serta biaya untuk memenuhi pesanan (*order-filling costs*). Pemasaran yang berhasil akan mendorong meningkatnya pelanggan sehingga dapat meningkatkan penggunaan air.

Hubungan antara biaya pemasaran dengan volume penjualan sangat erat kaitannya, karena dengan pelaksanaan pemasaran yang tepat serta berjalan dengan efektif dan efisien, maka dapat mengakibatkan peningkatan volume penjualan. Apabila dana bertambah untuk kegiatan pemasaran, maka akan menyebabkan jumlah penjualan meningkat. Salah satu sasaran yang ingin dicapai dalam penjualan adalah meningkatkan volume penjualan.

Kegiatan penjualan di PDAM harus direncanakan dan dikendalikan dengan sebaik-baiknya karena dari penjualan tersebut diharapkan dapat diperoleh keuntungan yang maksimal sehingga kontinuitas perusahaan terjamin. Dengan memperhatikan kualitas yang baik dan memenuhi kebutuhan konsumen, maka masyarakat akan tertarik untuk membeli atau menggunakan produk tersebut sehingga volume penjualan pun meningkat.

Volume penjualan merupakan barang atau jasa yang terjual berdasarkan data kuantitatif pada periode tertentu (Fandy Tjiptono, 2007:254). Volume

penjualan yang optimal merupakan target perusahaan, sehingga perusahaan akan melakukan banyak cara dalam mencapai target yang telah direncanakan. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat menjaga kelangsungan hidupnya. Selain itu, volume penjualan merupakan salah satu hal penting yang harus dievaluasi untuk kemungkinan perusahaan tidak mengalami kerugian dimasa yang akan datang. Dimana berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dapat dilihat dari kondisi volume penjualan. Semakin besar volume penjualan maka semakin meningkat keuntungan yang didapatkan perusahaan. Maka dari itu, dalam mencapai tujuannya yaitu mendapatkan keuntungan dan juga mensejahterakan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan menarik minat beli konsumen, peran biaya kualitas dan biaya pemasaran merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan volume penjualan.

Searah dengan uraian diatas penelitian yang dilakukan pada dasarnya mengacu pada penelitian sebelumnya yang relevan adalah sebagai berikut:

1. Eva Varidah (2015), mengkaji mengenai “Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Penentuan Harga Pokok Produksi”. Studi kasus pada perusahaan Cahaya Baru Putra, hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya kualitas berpengaruh terhadap penentuan harga pokok produksi.
2. Rilla Gantino dan Erwin (2009), mengkaji mengenai “Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Penjualan”. Studi kasus pada PT. Guardian Pharmatama, hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan.

3. Yusup Kurnia (2017), mengkaji mengenai “Pengaruh Biaya Pemasaran Terhadap Volume Penjualan”. Studi kasus pada perusahaan industri kerajinan Tikar Mendong Mekar Putra, hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya pemasaran berpengaruh positif terhadap volume penjualan.
4. Kristina Meisella Ransun, David Paul Elia Saerang, dan Jessy D. L. Warongan (2016), mengkaji mengenai “Pengaruh Biaya Kualitas dan Biaya Produksi Terhadap Peningkatan Kualitas Produk”. Studi kasus pada Trinity Percetakan Manado, hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya kualitas dan biaya produksi berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas produk.
5. Cindry Theresia Tumiwa dan Winston Pontoh (2017), mengkaji mengenai “Penerapan Biaya Kualitas untuk Meningkatkan Efisiensi Produksi”. Studi kasus pada Dolphin Donut Bakery Manado, hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya kualitas berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas produksi pada Dolphin Donut Bakery Manado.
6. Kiki Adelina Wahyuningtias (2013), mengkaji mengenai “Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Produk Rusak”. Studi kasus pada CV. Ake Abadi, hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya kualitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap produk rusak.
7. Muhammad Iqbal Kusmana, Muhammad Dahlan, dan Dede Abdul Hasyir (2018), mengkaji mengenai “Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Pertumbuhan Penjualan dan Profitabilitas”. Studi kasus pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya kualitas berpengaruh

positif signifikan terhadap pertumbuhan penjualan PDAM dan biaya kualitas berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas PDAM.

8. Hezti Pratiwi Kusumaningrum (2018), mengkaji mengenai “Analisis Pengaruh Biaya Produksi dan Biaya Pemasaran Terhadap Laba”. Studi kasus pada CV. Tunik Putri, hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya produksi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap laba, biaya pemasaran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap laba, biaya produksi dan biaya pemasaran secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap laba.
9. Mathius Tandiontong, Fentri Sitanggang, dan Verani Carolina (2010), mengkaji mengenai “Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Tingkat Profitabilitas Perusahaan”. Studi kasus pada The Majesty Hotel and Apartment Bandung, hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya kualitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat profitabilitas perusahaan.
10. Jaluanto Sunu Punjul Tyoso dan Dyah Wiidyaningrum (2012), mengkaji mengenai “Analisis Kualitas Produk, Biaya Kualitas dan Volume Penjualan”. Studi kasus pada perusahaan emping UD. HN Putra, Limpung, Kabupaten Batang, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan, biaya kualitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap volume penjualan.

Untuk lebih jelas, penulis sajikan persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dalam bentuk tabel:

Tabel 1.1
Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Eva Varidah (2015) Studi kasus pada perusahaan Cahaya Baru Putra	Varibel X Biaya Kualitas	Variabel Y Harga Pokok Produksi	Biaya kualitas berpengaruh terhadap penentuan harga pokok produksi	JurnalJAWARA Vol. 2 No. 2 (2015) Universitas Galuh Ciamis
2	Rilla Gantino dan Erwin (2009) Studi kasus pada PT. Guardian Pharmatama	Varibel X Biaya Kualitas	Variabel Y Penjualan	Biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan	<i>Journal of Applied Finance and Accounting</i> 2(2) 138-168 Universitas INDONUSA Esa Unggul Jakarta
3	Yusup Kurnia (2017) Studi kasus pada perusahaan industri kerajinan Tikar Mendong Mekar Putra	Varibel Y Volume Penjualan	Variabel X Biaya Pemasaran	Biaya pemasaran berpengaruh positif terhadap volume penjualan.	Jurnal J-Ensitem Vol. 4 No. 1 (2017) Universitas Galuh Ciamis
4	Kristina Meisella Ransun, David Paul Elia Saerang, dan Jessy D. L. Warongan (2016) Studi kasus pada Trinity Percetakan Manado	Variabel X1 Biaya Kualitas	Variabel X2 Biaya Produksi dan Variabel Y Peningkatan Kualitas Produk	Biaya kualitas dan biaya produksi berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas produk.	Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Vol. 16 No. 4 (2016) Universitas Sam Ratulangi Manado
5	Cindry Theresia Tumiwa dan Winston Pontoh (2017) Studi kasus pada Dolphin Donut Bakery	Variabel X Biaya Kualitas	Variabel Y Efisiensi Produksi	Biaya kualitas berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas produksi pada Dolphin Donut Bakery Manado	Jurnal EMBA Vol. 5 No. 2 (2017). Hal 2051-2060. ISSN 2303-1174 Universitas Sam Ratulangi Manado
6	Kiki Adelina Wahyuningtias (2013) Studi kasus pada CV. Ake Abadi	Variable X Biaya Kualitas	Variabel Y Produk Rusak	Biaya kualitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap produk rusak.	Jurnal EMBA Vol. 1 No. 3 (2013) Hal. 321-330. ISSN 2303-1174 Universitas Sam Ratulangi Manado
7	Muhammad Iqbal Kusmana, Muhammad Dahlan, dan Dede Abdul Hasyir (2018) Studi kasus pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	Variabel X1 Biaya Kualitas	Variabel X2 Pertumbuhan Penjualan Variabel Y Profitabilitas	Biaya kualitas berpengaruh positif signifikan terhadap pertumbuhan penjualan PDAM dan biaya kualitas berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas PDAM.	JIPSi (Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi) Vol. VIII No. 21 Universitas Padjajaran
8	Hezti Pratiwi Kusumaningrum (2018) Studi kasus pada CV. Tunik Putri	Variabel X1 Biaya Pemasaran	Variabel X2 Biaya Produksi dan Variabel Y Laba	biaya produksi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap laba, biaya pemasaran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap laba, biaya produksi dan biaya pemasaran secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap laba.	Jurnal Ilmiah Equity Vol. 4 Issue 2 (2018) Universitas Bhayangkara Surabaya

9	Mathius Tandiontong, Fentri Sitanggang, dan Verani Carolina (2010) Studi kasus pada The Majesty Hotel and Apartment Bandung	Variabel X Biaya Kualitas	Variabel Y Tingkat Profitabilitas	biaya kualitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat profitabilitas perusahaan.	Akurat Jurnal Ilmiah Akuntansi No. 2 Tahun ke-1 (2010) Universitas Kristen Maranatha
10	Jaluanto Sunu Punjul Tyoso dan Dyah Wiidyaningrum (2012) Studi kasus pada UD. HN. Putra	Variabel Y Volume Penjualan	Variabel X1 Kualitas Produk dan Variabel X2 Biaya Kualitas	Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan, biaya kualitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap volume penjualan.	E-Jurnal Serat Acitya Vol. 1 No. 1 (2012) ISSN 2302-2752 Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Risha Alita Putri Wibawadi (2019) : Pengaruh Biaya Kualitas dan Biaya Pemasaran Terhadap Volume Penjualan. Penelitian ini dilakukan pada PDAM Tirta Galuh Ciamis. Dengan menggunakan variabel independen Biaya Kualitas (X1), Biaya Pemasaran (X2), dan variabel dependen Volume Penjualan (Y).					

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengidentifikasi inti masalah, yaitu:

1. Bagaimana biaya kualitas, biaya pemasaran, dan volume penjualan pada PDAM Tirta Galuh Ciamis.
2. Bagaimana pengaruh biaya kualitas secara parsial terhadap volume penjualan pada PDAM Tirta Galuh Ciamis.
3. Bagaimana pengaruh biaya pemasaran secara parsial terhadap volume penjualan pada PDAM Tirta Galuh Ciamis.
4. Bagaimana pengaruh biaya kualitas dan biaya pemasaran secara simultan terhadap volume penjualan pada PDAM Tirta Galuh Ciamis.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui biaya kualitas, biaya pemasaran, dan volume penjualan pada PDAM Tirta Galuh Ciamis.

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh biaya kualitas secara parsial terhadap volume penjualan pada PDAM Tirta Galuh Ciamis.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh biaya pemasaran secara parsial terhadap volume penjualan pada PDAM Tirta Galuh Ciamis.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh biaya kualitas dan biaya pemasaran secara simultan terhadap volume penjualan pada PDAM Tirta Galuh Ciamis.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak. Adapun kegunaan yang diharapkan antara lain:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan berpikir bagi penulis, sehingga dapat menambah pengetahuan dan memperdalam pengalaman tentang konsep dan teori-teori mengenai masalah yang diteliti.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan kajian tentang biaya kualitas, volume penjualan dan laba operasional perusahaan. Hasil peneliti ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam menentukan langkah-langkah strategis untuk kemajuan perusahaan selanjutnya.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan dan bahan rujukan atau referensi bagi pihak yang berkepentingan khususnya untuk mengkaji topik yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

[illegible]