

**PENGARUH BIAYA KUALITAS TERHADAP TINGKAT
PROFITABILITAS PERUSAHAAN
(Studi Kasus PT Bangkit Karya, Purwokerto)**

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat dalam bisnis alat berat saat ini telah menarik minat para pengusaha untuk ikut serta terjun dalam bisnis tersebut, Sehingga menyebabkan semakin banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang alat berat akan berlomba-lomba untuk bersaing dan berkompetisi dalam berbisnis, tujuannya untuk dapat menguasai pasar dan dapat meraih *profit* atau untung sebesar-besarnya. Kompetisi yang ketat dapat memberikan tekanan kepada perusahaan untuk senantiasa meningkatkan kualitasnya yang digunakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Kualitas telah menjadi suatu ukuran yang sangat penting dalam menghadapi persaingan. Banyak perusahaan yang berlomba untuk menjual produk atau menawarkan jasanya dengan kualitas yang tinggi. Namun demikian kualitas bukanlah hal yang gratis, sehingga implementasi program peningkatan kualitas perlu dimonitor dan dilaporkan. Perusahaan perlu menerapkan upaya peningkatan kualitas secara berkesinambungan dengan tetap memperhatikan biaya yang ditimbulkan melalui pengukuran biaya kualitas.

Biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan untuk mencegah, atau biaya yang timbul sebagai akibat produk yang berkualitas rendah (Horngren *et.,al.* 2005). Menurut Tunggal (2012) mengatakan bahwa biaya kualitas yaitu sebagai biaya-biaya yang berkaitan dengan pencegahan, pengidentifikasian, perbaikan dan pembetulan produk yang berkualitas rendah. Biaya kualitas diperlukan perusahaan untuk mendapatkan informasi yang berguna bagi perusahaan, salah satu di antaranya adalah agar perusahaan dapat mengetahui seberapa besar tingkat kualitas yang dapat meningkatkan profitabilitas, dalam kenaikan permintaan pelanggan serta dalam hal pengurangan biaya khususnya dalam pasar yang

memiliki persaingan yang sangat ketat. Hansen dan Mowen (2005) membagi biaya kualitas menjadi empat jenis yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Selain itu menurut Gaspersz (2005) mengatakan apabila perusahaan ingin melakukan program perbaikan kualitas, maka perusahaan harus mengidentifikasi biaya-biaya yang dikeluarkan pada masing-masing dari keempat kategori biaya dalam sistem pengendalian kualitas.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Anwar (2014) mengatakan bahwa dari empat jenis biaya kualitas yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal, hanya dua biaya yang memiliki pengaruh signifikan terhadap profitabilitas yaitu biaya pencegahan dan biaya penilaian, sedangkan untuk biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap profitabilitas, akan tetapi hal ini berbeda dengan penelitian yang diungkapkan oleh Susanto (2005) dalam penelitiannya, menunjukkan hasil yang berbeda yaitu dari keempat komponen biaya kualitas hanya biaya kegagalan eksternal yang memiliki pengaruh signifikan terhadap profitabilitas, sedangkan untuk ketiga biaya lainnya yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, dan biaya kegagalan internal memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap profitabilitas. Selain itu Susanto (2005) juga menjelaskan bahwa adanya saran untuk penelitian berikutnya agar mencoba meneliti perusahaan yang bergerak tidak di bidang manufaktur saja melainkan di bidang lainnya.

Penelitian ini meneliti perusahaan PT Bangkit Karya yang berlokasi di Jalan Geriliya Barat nomor 88, Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia. PT Bangkit Karya merupakan salah satu pemain bisnis di bidang jasa persewaan alat berat, dan perusahaan juga menerapkan biaya kualitas pada produk alat berat yang perusahaan beli dari vendor agar menghasilkan kualitas yang baik pada saat memberikan jasa alat berat, dan penerapan biaya kualitas dilakukan dari pertama kali perusahaan didirikan, yaitu contohnya seperti biaya pencegahan yang terdiri dari biaya pemeliharaan mesin, dan biaya pelatihan karyawan. Biaya selanjutnya

yaitu biaya penilaian terdiri dari biaya inspeksi. Selain itu terdapat pula biaya kegagalan internal yang terdiri dari biaya penanganan kerusakan mesin pada alat berat sebelum produk disewakan kepada konsumen. Untuk biaya kegagalan eksternal terdiri dari biaya penanganan keluhan pelanggan. Dengan adanya penerapan biaya kualitas, hasilnya pendapatan PT Bangkit Karya naik, dan biaya-biaya kegagalan turun, serta laba dari PT Bangkit Karya selalu mengalami kenaikan dari tahun 2010-2015, sehingga dari keempat komponen biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal) menarik untuk diteliti biaya manakah yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kenaikan profitabilitas perusahaan. Dengan adanya fenomena tersebut maka penelitian ini akan membahas pengaruh biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal) terhadap profitabilitas di PT Bangkit Karya.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mendeskripsikan pengaruh biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal) terhadap profitabilitas perusahaan pada perusahaan PT Bangkit Karya yang bergerak pada jasa persewaan alat berat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu, terutama di bidang akuntansi manajemen dan juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan atau dasar bagi penelitian-penelitian mendatang. Selain itu sebagai manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan dalam menyusun perencanaan dan pengendalian biaya kualitas, serta mengetahui besarnya pengaruh penerapan biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas PT Bangkit Karya.

TELAAH LITERATUR

Biaya Kualitas

Biaya dengan perusahaan merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan, karena keduanya saling berkaitan, dan biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas bisa disebut biaya kualitas. Biaya kualitas menurut Hansen dan Mowen (2011) adalah kegiatan yang dilakukan karena adanya kualitas yang buruk, selanjutnya biaya kualitas diklasifikasikan menjadi empat kelompok yaitu sebagai berikut:

Biaya pertama merupakan biaya pencegahan. Tjiptono (2009) mengungkapkan bahwa biaya pencegahan adalah pengeluaran-pengeluaran yang dikeluarkan untuk mencegah terjadinya cacat kualitas. Contoh-contoh biaya pencegahan ini terdiri dari biaya pelatihan kualitas. Biaya pelatihan kualitas adalah pengeluaran-pengeluaran untuk program-program pelatihan internal dan eksternal, terkait dengan upah dan gaji yang dibayarkan dalam pelatihan. Selain itu terdapat juga biaya pemeliharaan peralatan. Biaya pemeliharaan peralatan adalah biaya yang dikeluarkan untuk mempertahankan agar alat-alat yang digunakan tetap dalam kondisi baik. Contoh biaya pencegahan yang terakhir yaitu biaya penjaminan *supplier*. Biaya penjaminan *supplier* adalah biaya yang dikeluarkan untuk mengembangkan kebutuhan dan pengukuran data, *auditing*, dan pelaporan kualitas.

Biaya yang kedua yaitu biaya penilaian (deteksi). Garrison *et al.*, (2006) mengatakan pengertian biaya penilaian sebagai berikut yaitu biaya yang terjadi untuk mengidentifikasi produk cacat sebelum produk tersebut dikirimkan kepada konsumen yang dikeluarkan dalam rangka pengukuran dan analisis data untuk menentukan apakah produk atau jasa sesuai dengan spesifikasinya. Contoh-contoh biaya penilaian ini terdiri dari yang pertama yaitu biaya pengujian dan inspeksi. Biaya pengujian dan inspeksi adalah biaya yang dikeluarkan untuk menguji dan menginspeksi barang yang datang untuk memastikan bahwa barang tersebut sudah sesuai dengan standar perusahaan. Selain itu ada biaya peralatan

pengujian. Biaya peralatan pengujian adalah pengeluaran yang terjadi untuk memperoleh, mengoperasikan atau mempertahankan fasilitas, *software*, mesin dan peralatan-peralatan pengujian atau penilaian kualitas produk, jasa atau proses. Contoh biaya penilaian yang terakhir yaitu biaya informasi. Biaya informasi adalah biaya untuk menyiapkan dan membuktikan laporan kualitas.

Biaya yang ketiga yaitu biaya kegagalan internal. Gaspersz (2001) mengemukakan pengertian biaya kegagalan internal yaitu biaya-biaya yang berhubungan dengan kesalahan dan non-konformasi yang ditemukan sebelum menyerahkan produk kepada pelanggan. Biaya kegagalan internal ini terdiri dari, biaya pengerjaan kembali (*rework*). Biaya pengerjaan kembali adalah biaya yang dikeluarkan untuk melakukan pengerjaan kembali karena produk tidak sesuai harapan perusahaan. Biaya selanjutnya terdapat pula biaya pengujian ulang. Biaya pengujian ulang adalah gaji, upah, dan biaya yang dikeluarkan selama inspeksi ulang atau pengujian ulang produk-produk yang telah diperbaiki.

Biaya keempat atau biaya terakhir dari pengelompokan biaya kualitas yaitu biaya kegagalan eksternal. Menurut Carter (2009) biaya kegagalan eksternal merupakan biaya yang terjadi dalam rangka meralat cacat kualitas setelah produk sampai pada pelanggan dan laba yang gagal diperoleh karena hilangnya peluang sebagai akibat adanya produk atau jasa yang tidak dapat diterima oleh pelanggan. Biaya kegagalan eksternal terdiri dari biaya untuk menangani keluhan dan pengembalian dari pelanggan. Biaya untuk menangani keluhan dan pengembalian dari pelanggan adalah gaji dan *overhead* administrasi untuk departemen pelayanan kepada pelanggan (*departement customer service*) dalam memperbaiki produk yang dikembalikan, cadangan atau potongan untuk kualitas rendah, dan biaya angkut. Untuk contoh yang terakhir dari biaya kegagalan eksternal yaitu pendapatan yang hilang karena produk yang tidak memuaskan. Pendapatan yang hilang karena produk yang tidak memuaskan adalah margin kontribusi yang hilang karena pesanan yang tertunda, pendapatan yang hilang dan menurunnya pangsa pasar.

Biaya kualitas disusun oleh perusahaan atas dasar suatu tujuan yaitu biaya kualitas berfungsi untuk memperbaiki dan mempermudah perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial, selain itu fungsi lainnya yaitu untuk memproyeksikan mengenai kapan biaya dan penghematan itu terjadi dan dibuat, selanjutnya biaya kualitas yang optimal yaitu sebesar 2,5% dari pendapatan perusahaan (Hansen dan Mowen, 2005)

Dimensi Kualitas Jasa

Sebuah perusahaan jasa sebisa mungkin dapat memberikan jasa yang berkualitas tinggi secara konsisten dan berkelanjutan dibandingkan dengan pesaing lainnya, hal ini dilakukan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Zeithamal *et al.*, (2000) mengatakan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas untuk perusahaan jasa yaitu:

Dimensi yang pertama yaitu reliabilitas (*reability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Dimensi yang kedua yaitu daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Dimensi yang ketiga yaitu jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Dimensi yang keempat yaitu empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan

pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Dimensi yang kelima yaitu bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

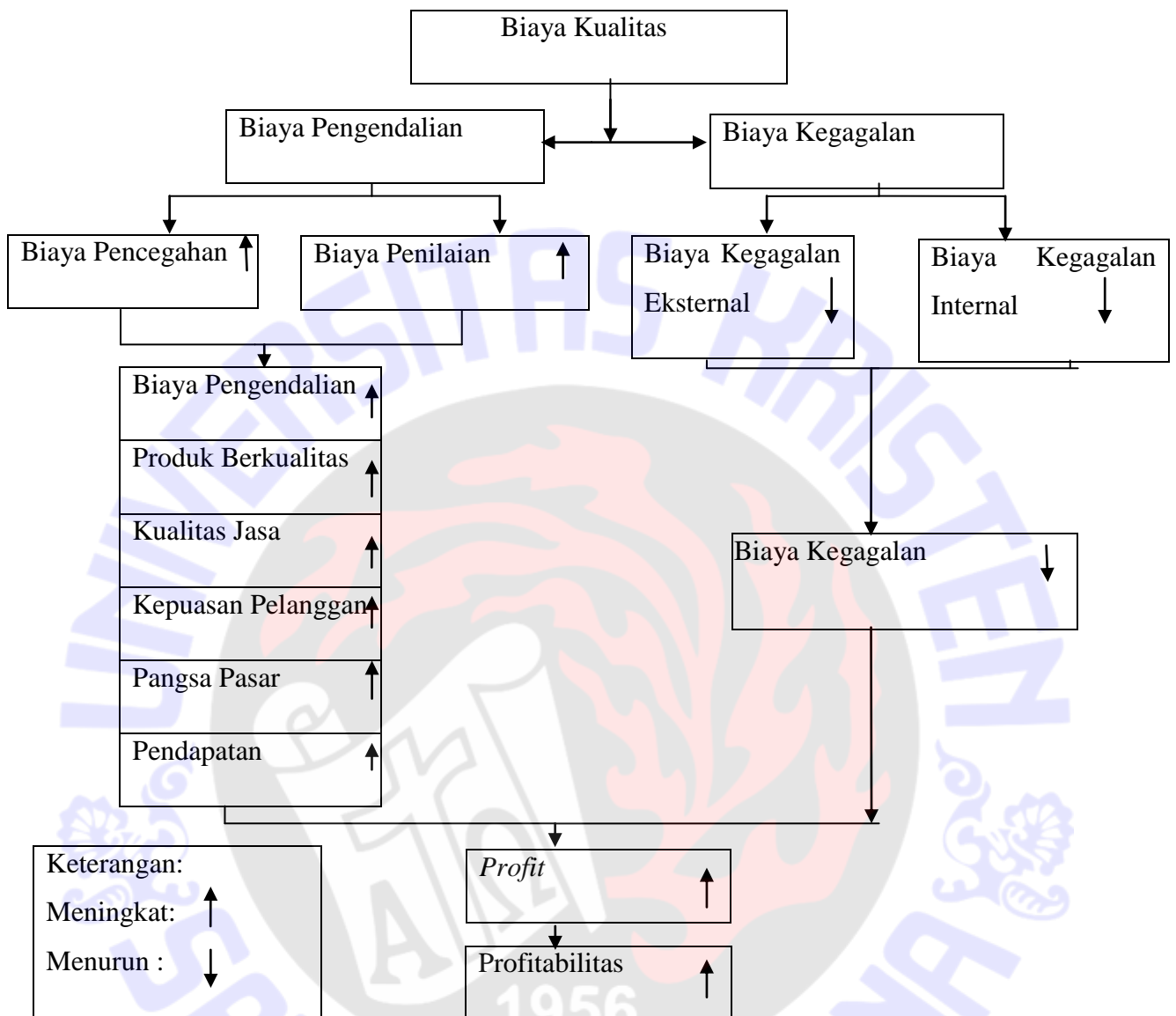
Dari kelima dimensi kualitas di atas PT Bangkit Karya menekankan dimensi yang pertama yaitu reliabilitas, hal ini dikarenakan perusahaan memiliki produk yaitu alat berat yang akan disewakan kepada konsumen, sehingga PT Bangkit Karya harus merawat, menghindarkan dari segala kerusakan dengan penerapan biaya kualitas agar menghasilkan alat berat yang berkualitas baik (reliabilitas), hal ini bertujuan agar pelanggan merasa puas ketika menggunakan jasa persewaan alat berat.

Hubungan Kualitas Terhadap Profitabilitas Perusahaan

Rasio profitabilitas merupakan aspek fundamental perusahaan, karena rasio profitabilitas merupakan alat ukur terhadap efektivitas dan efisiensi penggunaan semua sumber daya yang ada di dalam proses operasional perusahaan. Harmono (2011) mengungkapkan bahwa profitabilitas merupakan rasio yang mengukur efisiensi penggunaan aktiva perusahaan yang dikaitkan dengan pendapatan yang berhasil diciptakan. Hansen dan Mowen (2005) mengelompokkan biaya kualitas ke dalam empat kategori yaitu biaya penilaian, biaya pencegahan, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal, keempat biaya kualitas tersebut merupakan suatu perangkat bagi manajemen atau pihak lain untuk mempermudah melakukan analisis terhadap elemen-elemen biaya kualitas baik itu dari segi sifat maupun hubungan antar masing-masing elemen dalam biaya tersebut. Empat penggolongan biaya di atas kemudian dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu biaya pengendalian yang terdiri dari biaya penilaian dan biaya pencegahan serta biaya kegagalan yang terdiri dari biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Semakin besar investasi

perusahaan pada aktivitas pengendalian maka semakin kecil biaya kegagalan yang akan terjadi.

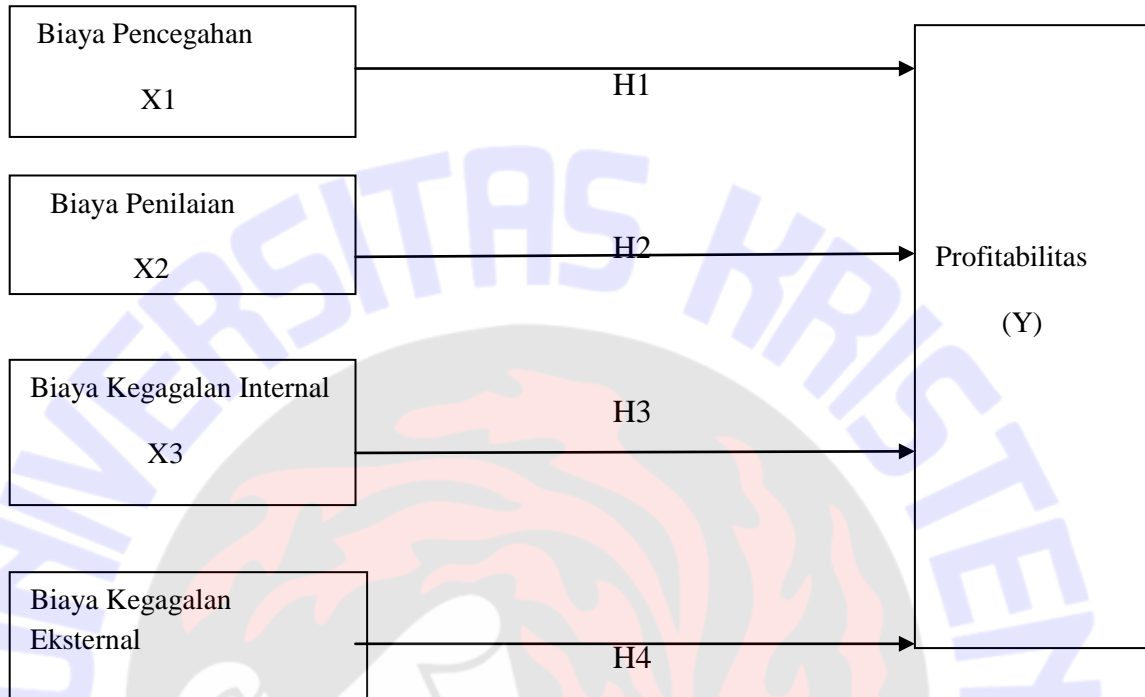
Meningkatnya biaya pencegahan yang dilakukan oleh perusahaan akan menyebabkan biaya penilaian yang dikeluarkan juga akan meningkat. Hal itu terjadi karena kedua biaya tersebut merupakan suatu kesatuan usaha pengendalian yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas. Usaha pengendalian kualitas yang dilakukan dengan mengeluarkan biaya pencegahan dan biaya penilaian akan menyebabkan berkurangnya kerusakan produk dan naiknya kualitas produk sebelum produk tersebut dikirim ke konsumen. Apabila biaya pencegahan dan biaya penilaian meningkat, maka biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal akan menurun. Hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas produk yang meningkat, karena produk akan sesuai dengan spesifikasi perusahaan. Sementara itu Blocher *et al.*, (2002), mengungkapkan lebih lanjut bahwa dengan meningkatnya kualitas pada suatu produk maka perusahaan akan memiliki keunggulan kompetitif dan menikmati tingkat profitabilitas yang tinggi. Meningkatnya kualitas produk tentu dapat menurunkan tingkat pengembalian produk (retur) dari pelanggan, sehingga dengan itu akan berdampak pada menurunnya biaya garansi dan perbaikan.



Gambar 1

Cara Kualitas Meningkatkan Laba (*Profit*) Perusahaan Jasa

Model Penelitian



Gambar 2

Model Penelitian

Pengaruh Biaya Pencegahan Terhadap Profitabilitas

Biaya pencegahan merupakan suatu hal penting untuk perusahaan karena biaya pencegahan merupakan pengeluaran-pengeluaran yang dikeluarkan untuk mencegah produk dari kerusakan (Blocher, 2000), salah satu contohnya adalah biaya pemeliharaan mesin yang diterapkan oleh PT Bangkit Karya, semakin baik pemeliharaan mesin yang dilakukan oleh PT Bangkit Karya maka akan menambah naiknya kualitas produk alat berat dan hal ini tentu saja dapat membuat naiknya juga kualitas jasa persewaan alat berat, naiknya kualitas jasa persewaan, akan menyebabkan timbulnya nilai (*value*) yang tinggi yang dirasakan oleh pelanggan dan memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang luas. Dengan pangsa pasar yang luas maka tentu saja dapat meningkatkan

pendapatan dan dapat membuat profitabilitas perusahaan akan naik. Hal ini juga sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Blocher *et al.*, (2002), yang mengungkapkan bahwa dengan meningkatnya kualitas pada suatu produk maka perusahaan akan memiliki keunggulan kompetitif dan menikmati tingkat profitabilitas yang tinggi. Selain itu Sandag *et al.*, (2014) menemukan bukti bahwa biaya pencegahan memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat profitabilitas perusahaan. Berdasarkan paparan di atas maka disusun hipotesis yang pertama sebagai berikut:

H1: Biaya pencegahan berpengaruh positif terhadap profitabilitas.

Pengaruh Biaya Penilaian Terhadap Profitabilitas

Biaya penilaian merupakan suatu biaya yang dikeluarkan untuk mengukur, mengevaluasi, mengaudit produk dan bahan yang dibeli dan sangat penting dalam suatu perusahaan (Hansen dan Mowen, 2005). Selain itu Sitanggang (2010) mengungkapkan jika biaya penilaian di perusahaan meningkat, hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas produk juga akan meningkat dan bisa meningkatkan profitabilitas perusahaan. Salah satu biaya penilaian yang diterapkan oleh PT Bangkit Karya adalah biaya inspeksi, jadi biaya inspeksi adalah biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk melakukan inspeksi terhadap produk khususnya *spare part* untuk alat berat yang datang dari *supplier* dan penilaian/inspeksi terhadap alat berat yang akan dibeli oleh PT Bangkit Karya, yang rata-rata dibeli dengan kondisi bekas. Maka dari itu jika semakin tinggi biaya inspeksi yang dikeluarkan maka akan semakin baik produk alat berat yang ada, dan hal ini akan meningkatkan kualitas jasa dari PT Bangkit Karya, dengan kualitas jasa yang baik akan menimbulkan nilai (*value*) yang tinggi yang dirasakan oleh pelanggan dan memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang luas. Dengan pangsa pasar yang luas maka tentu dapat meningkatkan pendapatan dan dapat membuat profitabilitas perusahaan akan naik. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian oleh Maidin *et al.*, (2011) yang menemukan bukti bahwa biaya penilaian memiliki pengaruh positif terhadap

profitabilitas suatu perusahaan. Untuk itu disusun hipotesis yang kedua sebagai berikut:

H2: Biaya penilaian berpengaruh positif terhadap profitabilitas.

Pengaruh Biaya Kegagalan Internal Terhadap Profitabilitas

Biaya kegagalan internal merupakan suatu biaya yang dikeluarkan karena adanya kegagalan sebelum sampai ke tangan konsumen, Hansen dan Mowen (2005) menyatakan bahwa adanya hubungan terbalik/negatif antara biaya kegagalan internal dengan profitabilitas, artinya apabila biaya kegagalan internal menurun maka akan terjadi peningkatan profitabilitas, dan sebaliknya apabila biaya kegagalan internal meningkat maka akan terjadi penurunan profitabilitas. Salah satu contohnya biaya kegagalan internal yang dikeluarkan oleh PT Bangkit Karya adalah pembetulan pada alat berat yang rusak sebelum alat berat disewakan kepada konsumen. Oleh sebab itu jika biaya kegagalan internal semakin besar dari suatu perusahaan maka akan membuat terjadinya suatu peningkatan beban perusahaan, dan hal ini juga dapat menurunkan profitabilitas suatu perusahaan, begitu juga sebaliknya bila biaya kegagalan internal kecil maka profitabilitas suatu perusahaan juga akan meningkat. Kurniawan (2014) menemukan hasil bahwa perubahan biaya kegagalan internal berbanding terbalik dengan profitabilitas artinya bahwa biaya kegagalan internal berpengaruh negatif terhadap profitabilitas suatu perusahaan. Untuk itu disusun hipotesis yang ketiga sebagai berikut:

H3: Biaya kegagalan internal berpengaruh negatif terhadap profitabilitas.

Pengaruh Biaya Kegagalan Eksternal Terhadap Profitabilitas

Biaya kegagalan eksternal merupakan biaya yang harus dikeluarkan karena adanya produk yang rusak ketika produk tersebut sampai di tangan konsumen, sehingga konsumen tidak mau menerima produk tersebut atau meminta ganti rugi atas produk tersebut (Garrison *et al.*, 2006). Contoh biaya

kegagalan eksternal yang dikeluarkan oleh PT Bangkit Karya adalah biaya penanganan keluhan pelanggan yaitu biaya yang keluar akibat adanya keluhan pelanggan seperti misalnya dengan melakukan biaya mobilisasi yaitu biaya yang dikeluarkan jika ada keluhan pelanggan mengenai kerusakan alat berat di lapangan kemudian perusahaan berusaha mengganti alat tersebut, tentunya perusahaan mengeluarkan biaya misalnya biaya angkut alat berat dengan menggunakan *self loader*, dan jika alat masih dapat diperbaiki di lapangan maka perusahaan juga mengeluarkan biaya garansi perbaikan alat berat. Jika biaya penanganan keluhan pelanggan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan terlalu tinggi hal ini akan menyebabkan terjadinya peningkatan beban perusahaan, yang dapat menyebabkan turunnya profitabilitas suatu perusahaan. Selain itu Martha (2014) juga mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa biaya kegagalan eksternal akan berdampak langsung terhadap respons konsumen. Jika perusahaan banyak menerima keluhan dari pihak konsumen karena konsumen tidak puas terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan, hal ini otomatis akan mempengaruhi pendapatan operasional perusahaan. Kurniawan (2014) juga menemukan hasil bahwa biaya kegagalan eksternal mempunyai hubungan yang negatif terhadap profitabilitas suatu perusahaan artinya semakin besar biaya kegagalan eksternal maka profitabilitas suatu perusahaan dapat menurun dan sebaliknya. Berdasarkan hal di atas maka disusun hipotesis yang keempat sebagai berikut:

H4: Biaya kegagalan eksternal berpengaruh negatif terhadap profitabilitas.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Metode deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilaksanakan dengan cara mengumpulkan, menyajikan, dan menganalisis data perusahaan berdasarkan fakta yang ada atau suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu (Husein Umar, 2001). Pendekatan studi kasus adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mempelajari secara intensif latar belakang serta interaksi lingkungan dari objek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran tentang latar belakang, sifat-sifat, serta karakter yang khas dari objek penelitian.

Jenis Data dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini adalah laporan keuangan PT Bangkit Karya dari tahun 2010-2015 yang diambil secara bulanan, sehingga nantinya data akan berjumlah 72 bulan. Untuk teknik pengambilan data sekunder dilakukan dengan cara melakukan dokumentasi yaitu meneliti dan mempelajari dokumen-dokumen yang terdapat di perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Objek Variabel Penelitian

Objek variabel penelitian dalam penelitian ini yang menjadi dasar dari proses pemilihan sampel, pengumpulan data atau keterangan yang diperoleh berkaitan dengan penelitian adalah biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal, serta profitabilitas yang diukur melalui *Return on Investment* (ROI). Semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, artinya biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal, dan ROI dapat diukur dengan satuan mata uang (rupiah) dalam suatu waktu rentang tertentu.

Satuan Pengamatan dan Satuan Analisis

Dalam sebuah penelitian tidak terlepas dari satuan pengamatan dan satuan analisis karena hal ini akan memberikan informasi atau data yang diperoleh untuk mencapai tujuan penelitian ini. Satuan pengamatan dalam penelitian ini berupa informasi-informasi yang diperoleh dari pemilik PT Bangkit Karya, sedangkan satuan analisis dari penelitian ini adalah laporan keuangan PT Bangkit Karya dari tahun 2010-2015.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Tabel 1

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel	Konsep Variabel	Sub Indikator Variabel	Skala	Instrumen
Biaya Kualitas (X)	Biaya kualitas adalah biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat produk yang buruk kualitasnya. (Hansen dan Mowen , 2005)	1. Biaya-biaya yang tergolong dalam biaya pencegahan (X1) 2. Biaya-biaya yang tergolong dalam biaya penilaian (X2) 3. Biaya-biaya yang tergolong dalam biaya kegagalan internal (X3) 4. Biaya-Biaya yang tergolong dalam biaya kegagalan eksternal (X4)	Rasio	Laporan keuangan PT Bangkit Karya diambil secara per bulan.
Profitabilitas Perusahaan (Y)	Profitabilitas adalah kemampuan perusahaan menciptakan laba dalam satu periode dan melihat efektivitas pengelolaan perusahaan secara keseluruhan (Sawir, 2001)	ROI	Rasio	Laporan keuangan PT Bangkit Karya diambil secara per bulan.

Biaya pencegahan yang terjadi di perusahaan yaitu biaya pemeliharaan mesin serta biaya pelatihan karyawan, untuk biaya penilaian yang terjadi di perusahaan yaitu biaya inspeksi, sedangkan untuk biaya kegagalan internal yang terjadi di perusahaan adalah biaya penanganan kerusakan mesin pada alat berat sebelum produk disewakan kepada konsumen, dan yang terakhir untuk biaya kegagalan eksternal yang terjadi di perusahaan adalah biaya penanganan keluhan pelanggan. Selain itu pemilihan ROI untuk pengukuran variabel terikat (Y) didasarkan suatu pertimbangan selain ROI mudah dipahami karena ROI juga dapat mengukur efektifitas perusahaan dalam menghasilkan laba bersih dengan memanfaatkan investasi yang dimiliki untuk menghasilkan laba tersebut, sehingga dapat menjadi indikator keberhasilan perusahaan. ROI juga berguna sebagai alat kontrol dan berguna untuk keperluan perencanaan, serta ROI dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan (Abdullah, 2002). Selain itu seperti halnya yang dikatakan oleh Fakhruddin dan Hadianto (2001) bahwa *Return on Investment* menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dari aset yang digunakan atau diinvestasikan dalam suatu periode akuntansi. Berikut adalah rumus dari *Return on Investment* yang menjadi pengukur profitabilitas dalam penelitian ini.

$$\text{Return on Investment} = \frac{\text{Laba sesudah pajak}}{\text{Total Investasi}} \times 100\%$$

Total Investasi

Sumber: (Mardiyanto, 2009)

Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data maka selanjutnya akan dilakukan analisis data yang digunakan untuk mengelola hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik deskriptif dan uji asumsi klasik.

Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif adalah analisis menggunakan metode statistik untuk mengetahui pola sejumlah data penelitian, merangkum informasi tersebut dalam data penelitian dan menyajikan informasi tersebut dalam bentuk yang diinginkan, misalnya suatu data dapat digambarkan dengan dilihat dari rata-rata (*mean*), *standard deviation*, *maximum*, dan *minimum* yang diolah melalui *Statistical Package for Social Science (SPSS)*.

Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan lima uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas (*one sample kolmogorov smirnov*), uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas (*glesjer*), uji autokorelasi (*durbin watson*), dan regresi berganda.

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi antara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Maksud data terdistribusi normal adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal, serta jika data berdistribusi normal maka data tersebut dapat mewakili suatu populasi (Priyanto, 2012). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *one sample kolmogrov smirnov*. Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi (*2-tailed*) lebih besar dari α .

Sedangkan uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari *residual* untuk semua pengamatan pada model regresi. Syarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heterokedastisitas. Untuk pengujian heterokedastisitas penelitian ini menggunakan teknik *glesjer*, dan data dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas apabila memiliki nilai signifikansi $> \alpha$.

Selanjutnya uji multikolinearitas untuk mengetahui adanya hubungan antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dalam model regresi. Jika dalam model terdapat multikolinearitas maka model tersebut memiliki kesalahan

standar yang besar sehingga koefisien tidak dapat ditaksir dengan ketepatan yang tinggi. Suatu data dikatakan tidak terjadi multikolinearitas dapat dilihat pada kolom *tolerance* dan *Variabel Inflation Factor* (VIF).

Sedangkan uji autokorelasi adalah untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel gangguan sehingga penaksir tidak lagi efisien baik dalam model sampel kecil maupun dalam sampel besar. Penelitian ini menggunakan teknik *durbin watson* dalam melakukan uji autokorelasi. Hasil perhitungan dilakukan perbandingan dengan F tabel. Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai *durbin watson* (d) lebih besar dari nilai dL atau dU pada F tabel, serta $(4 - d) > dL$ dan $(4 - d) > dU$, maka di antara variabel bebas dalam persamaan regresi tidak ada autokorelasi.

Sedangkan untuk regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal) terhadap variabel terikat (Y) profitabilitas mengenai perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel bebas yang akan mempengaruhi jumlah profitabilitas pada PT Bangkit Karya. Berikut adalah rumus persamaan regresinya:

$$\text{Rumus : } Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Profitabilitas, α = Konstanta, $\beta_1 - \beta_4$ = Koefisien Regresi dari Setiap Variabel, X1 = Biaya Pencegahan, X2 = Biaya Penilaian, X3 = Biaya Kegagalan Internal, X4 = Biaya Kegagalan Eksternal, e = Faktor *Error* (Algifari, 2000).

Dalam penelitian ini, nilai-nilai pada persamaan tersebut dicari melalui program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 22.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Perusahaan

PT Bangkit Karya adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi terutama persewaan alat berat. PT Bangkit Karya didirikan pada 8 Januari 2010 di Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia. Saat ini PT Bangkit Karya memiliki kantor pusat di Jalan Geriliya Barat nomor 88, Purwokerto di atas lahan seluas 3500 m² yang juga digunakan sebagai garasi alat berat, bengkel dan tempat tinggal karyawan. Produk-produk yang ditawarkan PT Bangkit Karya saat ini yaitu *excavator*, *bulldozer*, *self-loader* dan *vibro* dari berbagai merek. *Customer* dapat menyewa alat-alat tersebut dengan harga yang murah dengan metode pembayaran yang fleksibel. PT Bangkit Karya mengedepankan *service level* dan *product quality* yang tinggi serta harga yang relatif murah. Hal itu dituangkan dalam penyediaan alat-alat berat terbaru yang berkualitas dan siap bekerja serta mempertahankan harga sewa pada tingkat termurah bagi *customer*.

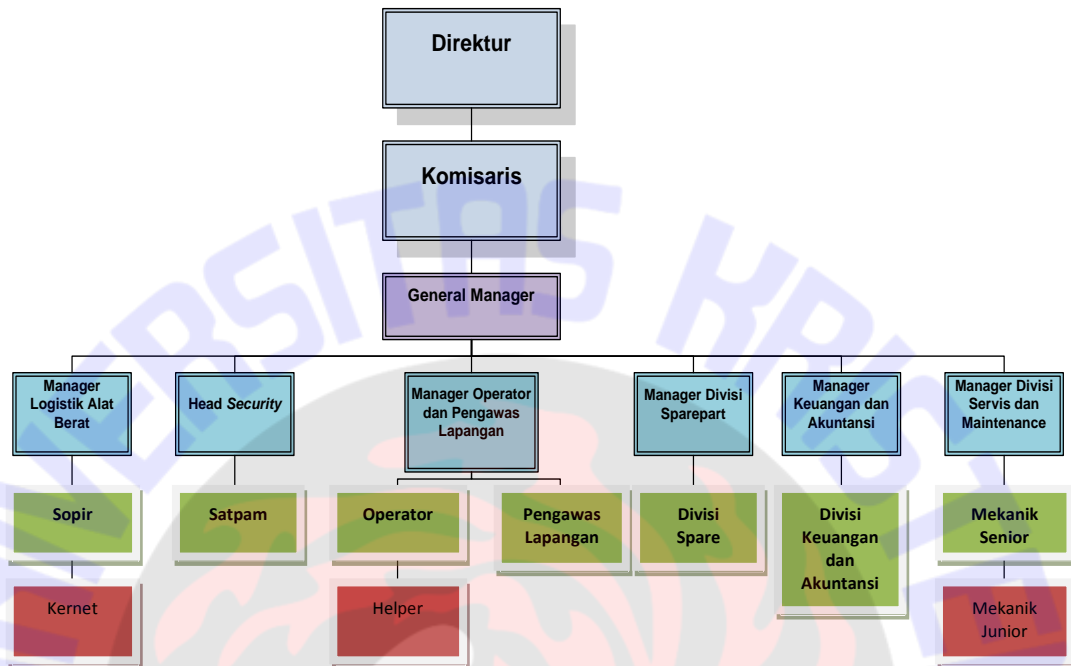
Visi:

Becomes credible international class company through high service level and product quality along with reasonable price.

Misi:

Develop quality of employees and maintain service level maximized regards to customer satisfaction, provide high quality fit and advanced product to rent and keep the price at its most reasonable level.

Struktur Organisasi



Gambar 3

Struktur Organisasi

Biaya Kualitas PT Bangkit Karya

Tabel 2

Biaya Kualitas PT Bangkit Karya

Biaya Pencegahan	Biaya Penilaian	Biaya Kegagalan Internal	Biaya Kegagalan Eksternal
Biaya pemeliharaan mesin	Biaya inspeksi	Pembetulan pada alat berat yang rusak sebelum alat berat disewakan kepada konsumen.	Biaya penanganan keluhan pelanggan
Biaya pelatihan karyawan	-	-	-

Sumber: Laporan Keuangan PT Bangkit Karya Tahun 2010-2015

Suatu produk yang berkualitas dapat dicapai apabila semua pihak dalam perusahaan dapat bekerja sama dengan baik untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang dapat merugikan perusahaan, oleh karena itu sangat diperlukan

adanya suatu ukuran kualitas yang dapat dipercaya sehingga dapat membantu memenuhi tujuan untuk mendapatkan barang yang berkualitas. Maka dari itu langkah awal untuk melihat ukuran kualitas yaitu dengan mengetahui seberapa banyak biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk dapat mendapatkan produk yang berkualitas dari pemasok setelah itu tetap merawatnya sehingga ketika perusahaan memberikan jasa persewaan alat berat kepada pelanggan tetap dapat menghasilkan kualitas yang maksimal. Biaya kualitas di PT Bangkit Karya meliputi: biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal.

Biaya Pencegahan PT Bangkit Karya meliputi biaya pemeliharaan mesin khususnya yaitu pemeliharaan alat-alat berat agar tetap terjaga kualitasnya, sedangkan biaya pencegahan selanjutnya adalah biaya pelatihan karyawan yang dilakukan pelatihan setiap 3 bulan sekali agar karyawan dapat mengerti bagaimana mengoperasikan alat berat serta agar mengerti penanganan dan menjaga alat berat agar tidak terjadi kerusakan. Biaya pencegahan dilakukan perusahaan untuk tetap menjaga kualitas alat berat, agar perusahaan dapat memberikan jasa persewaan yang berkualitas pada pelanggan. Biaya selanjutnya adalah biaya penilaian, biaya penilaian PT Bangkit Karya terdiri dari biaya inspeksi untuk barang-barang atau *spare part* yang datang dari *supplier* serta inspeksi pada saat akan membeli alat berat, hal ini dilakukan karena rata-rata PT Bangkit Karya membeli alat berat tersebut secara bekas. Untuk biaya selanjutnya adalah biaya kegagalan internal, biaya kegagalan internal PT Bangkit Karya adalah pembetulan pada alat berat yang rusak sebelum alat berat disewakan kepada konsumen. Biaya ini dapat terjadi karena lemahnya biaya inspeksi yang dilakukan perusahaan, oleh karena itu dengan adanya biaya kegagalan internal paling tidak perusahaan dapat memperbaiki alat berat yang rusak, agar dapat menghasilkan jasa persewaan yang berkualitas kepada konsumen. Untuk biaya

yang terakhir yaitu biaya kegagalan eskternal, biaya kegagalan eksternal PT Bangkit Karya berupa biaya penanganan keluhan pelanggan, yaitu biaya yang keluar akibat adanya keluhan pelanggan seperti misalnya dengan melakukan biaya mobilisasi yaitu biaya yang dikeluarkan jika ada keluhan pelanggan mengenai kerusakan alat berat di lapangan kemudian perusahaan berusaha mengganti alat tersebut, tentunya perusahaan mengeluarkan biaya misalnya biaya angkut alat berat dengan menggunakan *self loader*, dan jika alat masih dapat diperbaiki di lapangan maka perusahaan juga mengeluarkan biaya garansi untuk perbaikan alat berat.

Berikut data jumlah biaya kualitas yang terjadi di PT Bangkit Karya dari tahun 2010-2015:

Tabel 3
Jumlah biaya kualitas PT Bangkit Karya

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	(Rp)	(Rp)	(Rp)	(Rp)	(Rp)	(Rp)
Biaya Pencegahan	176.025.202	269.130.162	279.365.792	297.726.450	349.058.391	402.427.162
Perkembangan Biaya Pencegahan	-	52,8%	3,8%	6,5%	17,2%	15,2%
Biaya Penilaian	4.710.500	5.314.500	7.521.200	8.787.500	9.577.900	9.839.500
Perkembangan Biaya Penilaian	-	12,8%	41,5%	16,8%	8,9%	2,7%
Biaya Kegagalan Internal	24.522.300	23.484.000	22.222.000	21.551.500	20.742.600	19.135.800
Perkembangan Biaya Kegagalan Internal	-	(4,4%)	(5,6%)	(3,1%)	(3,8%)	(8,3%)
Biaya Kegagalan Eksternal	62.567.000	59.665.000	57.026.000	52.866.000	50.762.000	44.253.000
Perkembangan Biaya Kegagalan Eksternal	-	(4,8%)	(4,6%)	(7,8%)	(4,1%)	(14,7%)

Sumber: Laporan Keuangan PT Bangkit Karya Tahun 2010-2015

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa biaya pengendalian (biaya pencegahan dan biaya penilaian) setiap tahunnya mengalami kenaikan, sedangkan untuk biaya kegagalan setiap tahunnya terus mengalami penurunan, hal ini menandakan bahwa perusahaan berusaha mengeluarkan jumlah yang lebih banyak pada biaya pengendalian agar biaya kegagalan (biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal) dapat turun, dengan turunnya biaya kegagalan dan meningkatnya biaya pengendalian akan menyebabkan perusahaan mendapatkan alat berat yang berkualitas, dengan berkualitasnya alat berat maka perusahaan dapat menghasilkan jasa yang berkualitas pula, dengan jasa yang berkualitas akan menimbulkan *value* dari pelanggan, dengan timbulnya *value* dari pelanggan perusahaan akan dengan leluasa memperluas pangsa pasarnya, dengan meluasnya pangsa pasar maka pendapatan perusahaan akan naik, naiknya pendapatan perusahaan akan menyebabkan kenaikan profitabilitas, akan tetapi bila dilihat dari perkembangan turunya biaya kegagalan tidak terlalu signifikan.

Tabel 4

Daftar Perkembangan Profitabilitas

Tahun	Laba bersih (Rp)	Total Investasi (Rp)	Profitabilitas (ROI)
2010	420.675.938	1.532.993.282	27,4%
2011	673.206.158	2.441.951.760	27,5%
2012	1.249.653.709	2.893.740.133	43,1%
2013	1.285.808.863	2.904.684.688	44,2%
2014	1.522.224.008	3.077.897.882	49,4%
2015	1.623.896.074	3.265.993.130	49,7%

Sumber: Laporan Keuangan PT Bangkit Karya Tahun 2010-2015

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa profitabilitas yang diukur menggunakan ROI mengalami peningkatan tiap tahunnya, pada tahun 2010 PT Bangkit Karya memiliki ROI sebesar 27,4% dan mengalami kenaikan menjadi 27,5% di tahun 2011, Selanjutnya di tahun 2012 ROI mengalami kenaikan menjadi sebesar 43,1%. Untuk tahun 2013 ROI juga mengalami kenaikan menjadi sebesar 44,2%. Selain itu pada tahun 2014 peningkatan ROI juga terjadi yaitu menjadi sebesar 49,4%. Untuk tahun yang terakhir yaitu tahun 2015 juga meningkat menjadi

sebesar 49,7%. Hal ini menandakan bahwa profitabilitas perusahaan cukup berhasil dalam mendapatkan keuntungan atau tingkat pengembalian investasi jika dilihat menggunakan rasio profitabilitas ROI. Setelah itu kenaikan ROI akan dibandingkan dengan jumlah total biaya kualitas, berikut tabel jumlah total biaya kualitas:

Tabel 5
Perbandingan Biaya Kualitas dan ROI

Tahun	Total Biaya Kualitas (Rp)	Profitabilitas (ROI)
2010	267.825.002	27,4%
2011	357.593.662	27,5%
2012	366.134.992	43,1%
2013	380.931.450	44,2%
2014	430.140.891	49,4%
2015	475.854.962	49,7%

Sumber: Laporan Keuangan PT Bangkit Karya Tahun 2010-2015 (Dalam Rp)

Dari tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa biaya kualitas mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal ini sejalan dengan peningkatan profitabilitas yang diukur melalui ROI oleh karena itu berdasarkan hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa peningkatan biaya kualitas memiliki pengaruh terhadap peningkatan profitabilitas perusahaan.

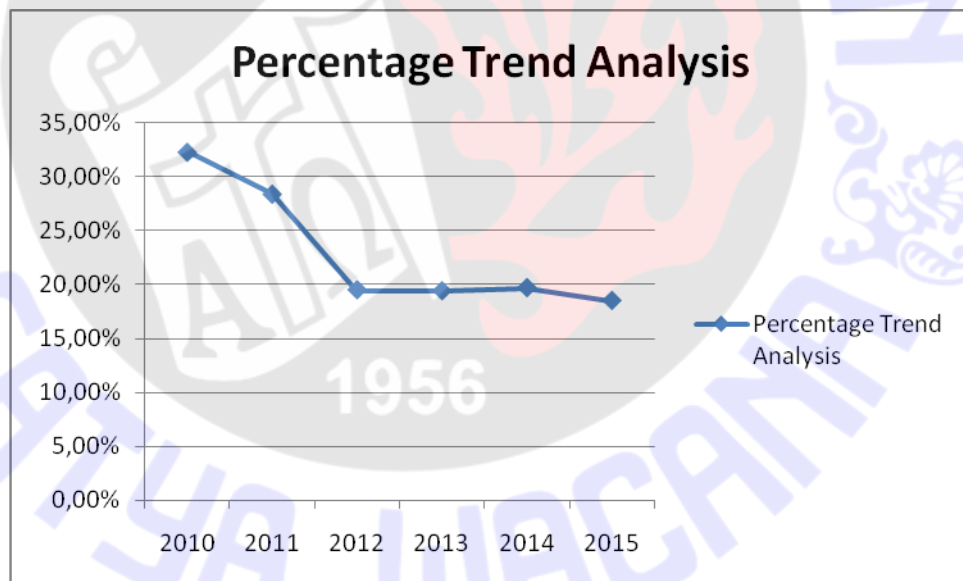
Analisis Trend

Tabel 6

Tabel Biaya Kualitas Dibagi Pendapatan

Tahun	Persen
2010	32,30%
2011	28,40%
2012	19,50%
2013	19,40%
2014	19,70%
2015	18,50%

Sumber: Data Diolah Menggunakan Microsoft Excel 2007



Gambar 4

Analisis Trend PT Bangkit Karya

Analisis *trend* merupakan analisis untuk melihat *trend* yang terjadi di perusahaan apakah mengalami kenaikan (*upward*) atau penurunan (*downward*). Analisis ini membagi antara biaya kualitas dengan pendapatan, hal ini dilakukan karena kedua komponen tersebut merupakan dua komponen yang membentuk

profitabilitas. Suatu perusahaan dikatakan memiliki biaya kualitas yang optimal yaitu sebesar 2,5 % dari pendapatan perusahaan (Hansen dan Mowen, 2005). Dari gambar grafik 4 menunjukkan bahwa terdapat penurunan *trend* yang terjadi di PT Bangkit Karya, hal ini menandakan bahwa adanya indikasi yang baik dari *trend* yang terjadi di perusahaan, akan tetapi biaya kualitas dalam perusahaan belum optimal hal ini dapat dilihat karena biaya kualitas belum mencapai 2,5% dari pendapatan, melainkan biaya kualitas yang paling rendah bila dilihat dari tabel 6 yaitu sebesar 18,5% dari pendapatan.

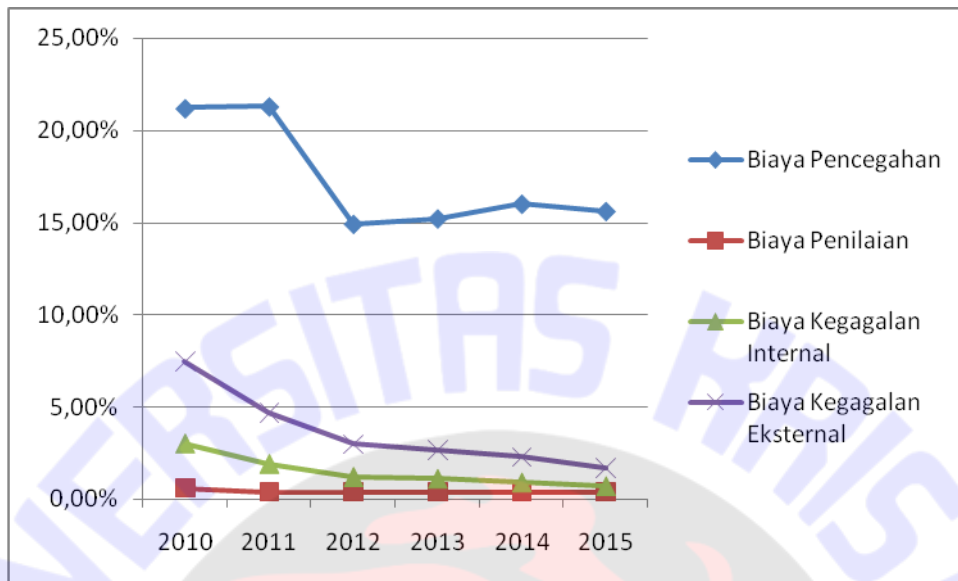
Selain itu berikut ini terdapat tabel dan analisis *trend* dari masing-masing kategori biaya kualitas:

Tabel 7

Tabel Masing-Masing Biaya Kualitas Dibagi Pendapatan

Biaya Kualitas	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Biaya Pencegahan	21,20%	21,30%	14,90%	15,20%	16,00%	15,60%
Biaya Penilaian	0,60%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%
Biaya Kegagalan Internal	3,00%	1,90%	1,20%	1,10%	0,90%	0,70%
Biaya Kegagalan Eksternal	7,50%	4,70%	3,00%	2,70%	2,30%	1,70%

Sumber: Data Diolah Menggunakan Microsoft Excel 2007



Gambar 5

Analisis *Trend* Masing-Masing Kategori Biaya Kualitas

Dari gambar grafik 5 di atas dapat disimpulkan bahwa biaya pencegahan mempengaruhi biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal, artinya PT Bangkit Karya cukup sukses mengurangi biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal dikarenakan perusahaan mengeluarkan biaya pencegahan lebih tinggi daripada biaya yang lainnya sehingga menyebabkan menurunkan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal, sedangkan untuk biaya penilaian jika dilihat dari tabel 7, hasilnya cenderung stabil atau jika mengalami penurunan hanya sebesar 0,2% yang terjadi di tahun pertama saja, dan kemudian stabil jumlahnya hingga tahun kelima serta jumlah angkanya relatif kecil.

Uji Statistik Deskriptif

Berikut ini adalah tabel yang berisi hasil analisis deskriptif yang terdiri dari *minimum*, *maximum*, *mean* dan *standard deviation*:

Tabel 8
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

	N	Minimum (Rp)	Maximum (Rp)	Mean (Rp)	Standard Deviation (Rp)
Biaya Pencegahan	72	2.293.750	43.572.095	24.635.182,76	10.581.707,83
Biaya Penilaian	72	150.000	1.550.000	635.431,94	273.395,35
Biaya Kegagalan Internal	72	0	5.778.000	1.828.586,11	1.504.252,13
Biaya Kegagalan Eksternal	72	1.090.000	9.809.500	4.542.479,17	2.235.706,01
Profitabilitas	72	21.588.050	165.179.219	94.103.677,08	43.010.464,22

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS Versi 22

Dari tabel 8 di atas maka dapat dilihat bahwa untuk N atau jumlah data yang digunakan adalah 72 bulan yang diambil secara per bulan selama tahun 2010-2015. Untuk biaya pencegahan memiliki jumlah *minimum* sebesar Rp2.293.750,00, selanjutnya untuk biaya pencegahan *maximum* perusahaan mengeluarkan sebesar Rp43.572.095,00, dan *standard deviation* sebesar Rp10.581.707,83. Untuk *mean* atau rata-rata dari biaya pencegahan yaitu sebesar Rp24.635.182,76. Untuk data biaya penilaian memiliki jumlah *minimum* sebesar Rp150.000,00, untuk jumlah *maximum* yang perusahaan keluarkan hanya sebesar Rp1.550.000,00, dan *standard deviation* sebesar Rp273.395,35. Untuk *mean* atau rata-rata dari biaya penilaian yaitu sebesar Rp635.431,94. Data selanjutnya adalah

biaya kegagalan internal, biaya kegagalan internal memiliki jumlah *minimum* sebesar Rp0, untuk biaya *maximum* biaya kegagalan internal yang terjadi di perusahaan sebesar Rp5.778.000,00 dan *standard deviation* sebesar Rp1.504.252,13. Untuk *mean* atau rata-rata dari biaya kegagalan internal yaitu sebesar Rp1.828.586,11. Untuk data selanjutnya yaitu biaya kegagalan eksternal memiliki jumlah *minimum* sebesar Rp1.090.000,00, untuk jumlah *maximum* biaya kegagalan eksternal yang terjadi di perusahaan sebesar Rp9.809.500,00 dan *standard deviation* sebesar Rp2.235.706,01. Untuk *mean* atau rata-rata dari biaya kegagalan eksternal yaitu sebesar Rp4.542.479,17. Untuk data yang terakhir yaitu profitabilitas memiliki jumlah *minimum* sebesar Rp21.588.050,00, untuk jumlah *maximum* profitabilitas yang dapat perusahaan dapatkan yaitu sebesar Rp165.179.219,00 dan *standard deviation* sebesar Rp43.010.464,22. Untuk *mean* atau rata-rata dari profitabilitas yaitu sebesar Rp94.103.677,08.

Uji Normalitas

Berikut ini adalah tabel yang berisi hasil uji normalitas menggunakan metode *one sample kolmogrov smirnov test*:

Tabel 9

Uji Normalitas

Jumlah Sampel (N)	Asymp. Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
72	0,064	Normal

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa data berdistribusi normal, hal ini terjadi karena sig 0,064 lebih besar dari 0,05, yang artinya data dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Uji Multikolinearitas

Berikut ini adalah tabel yang berisi hasil uji multikolinearitas:

Tabel 10

Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Biaya Pencegahan	0,920	1,087	Tidak Terdapat Multikolinearitas
Biaya Penilaian	0,916	1,091	
Biaya Kegagalan Internal	0,993	1,007	
Biaya Kegagalan Eksternal	0,938	1,066	

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS Versi 22

Terdapat dua syarat agar suatu uji tidak terdapat multikolinearitas, syarat yang pertama yaitu semua nilai *tolerance* dari keempat variabel bebas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal) memiliki nilai lebih besar dari 0,10, sedangkan untuk syarat kedua yaitu nilai VIF (*Variable Inflation Factor*), dari semua variabel independen harus memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10,00. Jadi berdasarkan tabel 10 di atas kesimpulannya adalah dua syarat telah terpenuhi maka dapat dipastikan bahwa uji data tidak terdapat multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Berikut ini adalah tabel hasil uji heterokedastisitas menggunakan metode *glesjer*:

Tabel 11

Uji Heterokedastisitas

Model	Sig.	Kesimpulan
Biaya Pencegahan	0,307	Tidak Terdapat Heterokedastisitas
Biaya Penilaian	0,587	
Biaya Kegagalan Internal	0,118	
Biaya Kegagalan Eksternal	0,299	

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS Versi 22

Dari tabel 11 di atas dapat kita lihat bahwa nilai signifikansi biaya pencegahan 0,307, untuk biaya penilaian memiliki nilai signifikansi 0,587, untuk biaya kegagalan internal memiliki nilai signifikansi 0,118, dan biaya kegagalan eksternal memiliki nilai signifikansi 0,299. Hasilnya semua variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, hal ini berarti tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak untuk memprediksi variabel Y.

Uji Autokorelasi

Berikut ini adalah tabel hasil uji autokorelasi dengan teknik *durbin watson*.

Tabel 12

Uji Autokorelasi

Durbin Watson	Kesimpulan
1,776	Tidak Terdapat Autokorelasi

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS Versi 22

Dari tabel 12 di atas dapat dilihat bahwa pengujian autokorelasi menggunakan teknik *durbin watson*, oleh karena itu jika dilihat dari hasil kolom *durbin watson* (d) yang sebesar 1,776 harus dibandingkan dengan tabel *durbin watson*, penelitian ini menggunakan 72 sampel dan 4 variabel bebas, jika dilihat dari tabel *durbin watson* dapat dilihat bahwa nilai dL sebesar 1,5029 sedangkan untuk nilai dU sebesar 1,7366. Syarat agar suatu uji lolos autokorelasi *durbin watson* yaitu syarat pertama adalah jika $d > dU$ dan $d > dL$ maka tidak terdapat autokorelasi positif, selanjutnya jika $(4 - d) > dL$ dan $(4 - d) > dU$ maka tidak terdapat autokorelasi negatif. Dari syarat yang ada semuanya terpenuhi jadi kesimpulannya data dapat digunakan karena tidak terjadi autokorelasi baik secara positif maupun negatif.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, pengujian analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji hipotesis baik secara parsial dan simultan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 13

Uji Hipotesis Secara Simultan

F	Sig.	Adjusted R Square
14,576	0,000	0.433

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 13 di atas dapat dilihat dari kolom Sig. yaitu sebesar 0,000, nilainya masih di bawah nilai 0,05 yang artinya variabel independen (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (profitabilitas), selanjutnya bila dilihat dari kolom F yakni memiliki nilai sebesar 14,576, jika dibandingkan dengan F tabel, nilai F lebih tinggi dari F tabel ($2,51 < 14,576$). Oleh karena itu variabel independen berpengaruh terhadap variabel

dependen. Untuk kolom *Adjusted R square* menunjukkan angka 0,433 yang artinya besarnya pengaruh dari seluruh variabel independen (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal) terhadap variabel dependen (profitabilitas) sebesar 43,3%, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 14
Uji Hipotesis Secara Parsial

Variabel penelitian	B	T	Sig.
Konstanta	14.971.154,07	0,870	0,387
Biaya Pencegahan	1,432	3,782	0,000
Biaya Penilaian	77,304	5,265	0,000
Biaya Kegagalan Internal	-2,747	-1,072	0,288
Biaya Kegagalan Eksternal	-0,054	-0,30	0,976
Adjusted R Square = 0,433			
$Y = 14.971.154,07 + 1,432X_1 + 77,304X_2 + (-2,747X_3) + (-0,054X_4) + e$			

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS Versi 22

Hipotesis 1: Pengaruh Biaya Pencegahan Terhadap Profitabilitas

Hasil uji menunjukkan bahwa biaya pencegahan memiliki nilai sig 0,000 yang masih lebih kecil dari nilai 0,05, artinya bahwa biaya pencegahan berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan. Serta biaya pencegahan memiliki arah positif jika dilihat dari tabel B. Hasil ini artinya sejalan dengan hipotesis penelitian, dan hipotesis pertama diterima.

Hipotesis 2: Pengaruh Biaya Penilaian Terhadap Profitabilitas

Hasil uji menunjukkan bahwa biaya penilaian memiliki nilai sig 0,000 yang masih lebih kecil dari nilai 0,05, artinya bahwa biaya penilaian berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan. Serta biaya penilaian memiliki arah positif jika dilihat dari tabel B. Hasil ini artinya sejalan dengan hipotesis penelitian, dan hipotesis kedua diterima.

Hipotesis 3: Pengaruh Biaya Kegagalan Internal Terhadap Profitabilitas

Hasil uji menunjukkan bahwa biaya kegagalan internal memiliki nilai sig 0,288 yang lebih besar dari nilai 0,05, artinya bahwa biaya kegagalan internal tidak berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan. Serta biaya kegagalan internal memiliki arah negatif jika dilihat dari tabel B. Hasil ini artinya tidak sejalan dengan hipotesis penelitian, dan hipotesis ketiga ditolak.

Hipotesis 4: Pengaruh Biaya Kegagalan Eksternal Terhadap Profitabilitas

Hasil uji menunjukkan bahwa biaya kegagalan eksternal memiliki nilai sig 0,288 yang lebih besar dari nilai 0,05, artinya bahwa biaya kegagalan eksternal tidak berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan. Serta biaya kegagalan internal memiliki arah negatif jika dilihat dari tabel B. Hasil ini artinya tidak sejalan dengan hipotesis penelitian, dan hipotesis keempat ditolak.

PEMBAHASAN

Untuk hasil uji hipotesis dari tabel 14 dapat terlihat bahwa hipotesis pertama dan hipotesis kedua diterima artinya bahwa biaya pencegahan dan biaya penilaian berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan, sedangkan hipotesis ketiga dan keempat ditolak, artinya biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal tidak berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan. Hal ini terjadi karena PT Bangkit Karya mampu menekan biaya kegagalan (biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal) yang terbukti terus menurun jumlah biaya kegagalan setiap tahunnya, akan tetapi penurunan biaya kegagalan belum terlalu signifikan sehingga menyebabkan biaya kegagalan tidak berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan. Selain itu penelitian ini juga mendukung penelitian terlebih dahulu yang dilakukan oleh Anwar (2014), yang menemukan bukti bahwa biaya pengendalian (biaya pencegahan dan biaya penilaian) memiliki pengaruh terhadap profitabilitas perusahaan, selanjutnya untuk biaya kegagalan (biaya kegagalan Internal dan biaya kegagalan eksternal) tidak berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan.

Penelitian ini juga sejalan dengan analisis yang dilakukan oleh Hansen dan Mowen (2005) yang memaparkan bahwa naiknya biaya pencegahan akan diikuti dengan kenaikan biaya penilaian oleh karena itu disebut dengan biaya pengendalian, dengan naiknya biaya pengendalian akan menekan biaya kegagalan yang terdiri dari biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Artinya semakin besar pengeluaran perusahaan pada biaya pengendalian akan menekan biaya kegagalan. Penelitian ini juga mendukung teori yang dipaparkan oleh Blocher *et al.*, (2002) mengenai keterkaitan biaya kualitas terhadap profitabilitas, yaitu dengan meningkatnya kualitas pada suatu produk maka perusahaan akan memiliki keunggulan kompetitif dan menikmati tingkat profitabilitas yang tinggi. Meningkatnya kualitas produk tentu dapat menurunkan tingkat pengembalian produk dari pelanggan, sehingga dengan itu akan berdampak pada naiknya profitabilitas perusahaan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menguji pengaruh biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal) terhadap profitabilitas suatu perusahaan. Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa biaya pencegahan dan biaya penilaian memiliki pengaruh terhadap profitabilitas PT Bangkit Karya, Sedangkan untuk biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal tidak memiliki pengaruh terhadap profitabilitas PT Bangkit Karya. Biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal tidak berpengaruh terhadap profitabilitas PT Bangkit Karya karena biaya tersebut walaupun sudah ditekan oleh biaya pengendalian akan tetapi penurunan biaya kegagalan di PT Bangkit Karya tidak signifikan.

Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian PT Bangkit Karya cukup sukses dalam menekan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal melalui biaya pencegahan dan biaya penilaian, akan tetapi biaya kualitas yang terdapat di PT Bangkit Karya belum optimal, hal ini dikarenakan terlihat dari analisis *trend* biaya kualitas dibagi pendapatan yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa biaya kualitas PT Bangkit Karya masih belum mencapai titik optimal yang seharusnya sebesar 2,5%, sedangkan biaya kualitas PT Bangkit Karya di tahun terakhir 2015 hanya sebesar 18,50%. Agar biaya kualitas dapat mencapai titik optimal PT Bangkit Karya dapat lebih mengurangi kesalahan-kesalahan yang dapat menyebabkan biaya kegagalan internal atau kegagalan eksternal, selain itu perusahaan dapat lebih memfokuskan agar pengeluaran biaya pengendalian (biaya pencegahan dan biaya penilaian) dapat menekan biaya kegagalan. Dengan semakin tingginya pengeluaran pada biaya pencegahan dan biaya penilaian serta mengurangi kesalahan-kesalahan yang dapat menimbulkan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal, maka biaya kegagalan akan turun sehingga menyebabkan biaya kualitas akan semakin optimal dan akan menyebabkan produk

lebih berkualitas, dengan produk alat berat yang berkualitas otomatis akan menyebabkan persewaan jasa alat berat lebih berkualitas, hal ini tentu saja akan membuat timbulnya nilai (*value*) yang tinggi yang dirasakan oleh pelanggan dan memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang luas. Dengan pangsa pasar yang luas maka tentu saja dapat meningkatkan pendapatan dan dapat membuat profitabilitas perusahaan akan naik.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak menggunakan variabel kontrol, karena dengan penerapan variabel kontrol hasil penelitian yang didapat akan lebih akurat, variabel kontrol berguna untuk mengetahui adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi kenaikan profitabilitas perusahaan selain biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal.

Saran

Penelitian ini menguji pengaruh biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas perusahaan, yang mana biaya kualitas terdiri dari empat variabel bebas yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal, yang mempengaruhi satu variabel terikat yaitu profitabilitas, untuk penelitian selanjutnya akan lebih baik lagi jika menggunakan variabel kontrol, misalnya biaya pemasaran, hal ini lebih baik dilakukan agar mendapatkan hasil yang lebih akurat.