

**PERAN BIAYA KUALITAS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PRODUK PADA ALOHA BAKERY KRANJINGAN
KECAMATAN SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana (S.Akun)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Akuntansi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh :
KIAI HAJI DINDINUR SAFITRI
211105030015
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

2025

**PERAN BIAYA KUALITAS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PRODUK PADA ALOHA BAKERY KRANJINGAN
KECAMATAN SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER.**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana (S.Akun)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Akuntansi Syariah

Oleh:

DINDI NUR SAFITRI
NIM: 211105030015

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing



Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E.M.Ak
NIP. 198803012018012001

**PERAN BIAYA KUALITAS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PRODUK PADA ALOHA BAKERY KRANJINGAN
KECAMATAN SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh Gelar Sarjana S. Akun
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Akuntansi Syariah

Hari: Kamis
Tanggal: 20 Maret 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Siti Indah Purwaning Yuwana., S.Si., M.M.
NIP. 198509152019032005


Salman Farizi, M.E
NIP. 198911122022031004

Anggota : Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M., CRMP.
Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak.

Menyetujui:
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

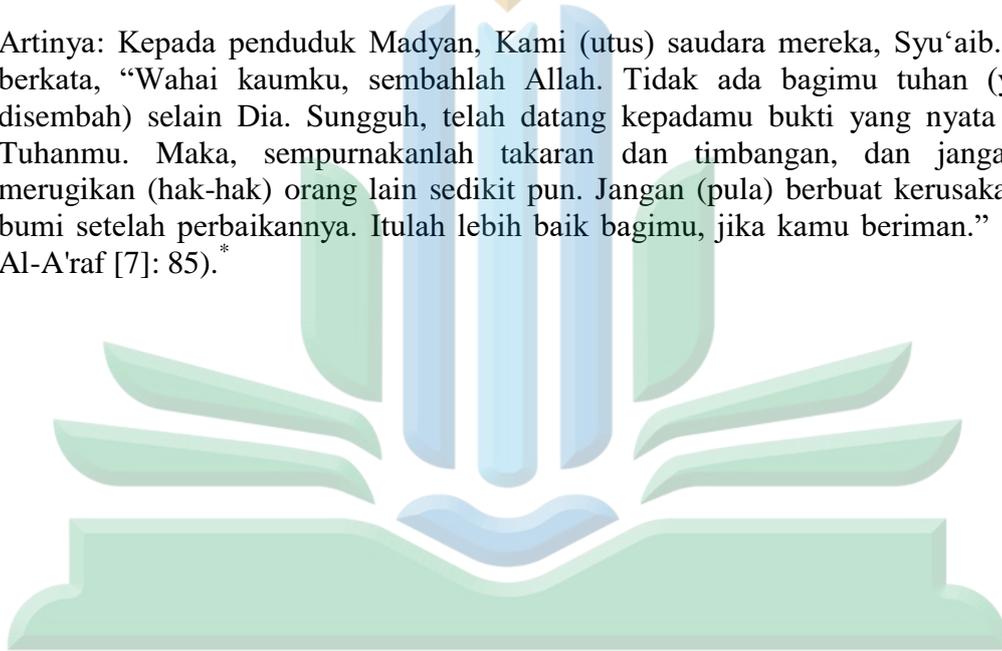


Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

وَالِي مَدْيَنَ أَخَاهُمْ شُعَيْبًا قَالَ يَا قَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُمْ مِنْ إِلَهٍ غَيْرُهُ ۚ قَدْ جَاءَتْكُمْ بَيِّنَةٌ مِنْ رَبِّكُمْ
فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ
لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya: Kepada penduduk Madyan, Kami (utus) saudara mereka, Syu'aib. Dia berkata, "Wahai kaumku, sembahlah Allah. Tidak ada bagimu tuhan (yang disembah) selain Dia. Sungguh, telah datang kepadamu bukti yang nyata dari Tuhanmu. Maka, sempurnakanlah takaran dan timbangan, dan janganlah merugikan (hak-hak) orang lain sedikit pun. Jangan (pula) berbuat kerusakan di bumi setelah perbaikannya. Itulah lebih baik bagimu, jika kamu beriman." (QS. Al-A'raf [7]: 85).*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/7?from=85&to=206>

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta kemudahan yang telah diberikan dalam menyelesaikan tugas ini. Dengan tulus dari lubuk hati yang terdalam, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas segala pengalaman, inspirasi, motivasi, dan ilmu yang telah diberikan dengan penuh keikhlasan. Karya skripsi ini dipersembahkan kepada orang-orang terkasih, yaitu:

1. Cinta pertama dan Superheroku ayahanda tercinta H. Abdul Raup, terima kasih sudah menjadi ayah yang hebat yang selalu jadi panutanku, terima kasih atas do'a, dukungan, motivasi, kerja keras, dan pengorbanan tanpa henti yang telah engkau curahkan demi masa depanku.
2. Pintu Surga ku, Ibunda tercinta Hj. Nasipa yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material. Perempuan tangguh yang tak pernah lelah mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan keberhasilanku.

Terimakasih sudah menjadi tempat keluh kesah terbaik untuk penulis disaat penulis berada di titik terendah dalam penulisan ini.

3. Kakakku tersayang Ririn Mujiati, Dodi Hermawan, serta adikku Naisa Salsa Bila. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulisan ini, terimakasih atas dorongan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tulisan ini. Terimakasih sudah selalu percaya kepada penulis, bahkan ketika penulis meragukan diri sendiri.
4. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Indra Bayu Anggoro. Terimakasih sudah berkontribusi dalam penulisan karya tulis ini,

baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk mendampingi saya dalam melakukan penelitian. Terimakasih sudah mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, menjadi pendengar yang baik. Semoga Allah mengganti berkali-kali lipat dan sukses selalu kedepannya untuk kita berdua.... Aamiin.

5. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan akuntansi, ainun nisa, roziq, dll yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sudah menjadi teman penulis sampai saat ini dan banyak berpartisipasi dalam pembuatan skripsi ini, terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman yang sangat berkesan serta memberikan semangat yang paling berharga sampai terselesaikan perkuliahan ini.

6. Almamater UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan Dosen UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam yang telah ikhlas meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan ilmu kepada penulis.

7. *Last but not least, i wanna thank me. I wanna thank me believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me. I wanna thank me for never quitting, i wanna thank me for always being a giver and trying to give more than i receive, i want to thank me for trying to do more, right, wrong, i want to thank me for just being me at all times.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Semoga kita termasuk umatnya dan mendapatkan syafaatnya di yaumul qiyamah.

Skripsi dengan judul “Peran Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember.” ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember. Proses penelitian skripsi ini bukan tidak ada hambatan, melainkan penuh dengan lika-liku yang membuat penulis harus bekerja keras dalam mengumpulkan data-data sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian serta dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dikampus ini.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan serta menyediakan fasilitas untuk mahasiswa dalam proses perkuliahan.
3. Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu S,Sos, M.Si Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
4. Aminatus Zahriyah, S.E., M.Si. Selaku DPA Yang Telah Memberikan Motivasi Di Dalam Penelitian ini
5. Dr. M.F. Hidayatullah S.H.I, M.S.I Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
6. Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak Selaku Koordinator program Studi Akuntansi Syariah yang selalu memberikan motivasi dan arahan selama perkuliahan.
7. Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak Selaku Pembimbing saya dalam menyelesaikan skripsi, Terimakasih atas arahan, bimbingan, perhatian

dan kesabaran yang tiada hentinya diberikan sehingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan sesuai harapan.

8. H. Moch. Fadilah Widiono dan Vicky yang telah memberikan kesempatan serta waktu untuk melakukan penelitian di Aloha Bakery serta Kepada pihak yang berpartisipasi dan berkontribusi dalam penelitian ini
9. Bapak/Ibu Dosen dan staff Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Khususnya dosen fakultas ekonomi dan bisnis islam yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal hidup.
10. Pihak pihak yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian, yang tidak bisa disebutkan satu persatu sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.

Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, mahasiswa, dan Masyarakat secara umum. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat, Taufiq, dan hidayah-nya kepada kita semua, Aamiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi Bahasa maupun teori yang disajikan. Oleh

karna itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik agar penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER, 3 Maret 2025
J E M B E R Peneliti

Dindi Nur Safitri
Nim. 211105030015

ABSTRAK

Dindi Nur Safitri, Nur Ika Mauliyah, 2025: Peran Biaya Kualitas dalam Meningkatkan Kualitas Produk pada Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

Kata Kunci: Biaya Kualitas, Kualitas Produk, Sisa Bahan, Efisiensi Operasional.

Aloha Bakery Aloha Bakery di Kranjingan, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember menghadapi persaingan ketat dalam industri bakery yang menuntut peningkatan kualitas produk secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan biaya kualitas dan perannya dalam mengendalikan sisa bahan serta meningkatkan kualitas produk di Aloha Bakery. Biaya kualitas yang dianalisis mencakup biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana penerapan biaya kualitas di Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember? 2) Bagaimana biaya kualitas berperan dalam meningkatkan kualitas produk di Aloha Bakery?

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menganalisis penerapan biaya kualitas di Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember. 2) Menganalisis bagaimana biaya kualitas dapat meningkatkan kualitas produk di Aloha Bakery.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan teknik triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan biaya kualitas di Aloha Bakery belum optimal. 1) Biaya kualitas belum dikelompokkan secara terstruktur dalam empat kategori utama, sehingga pengendalian sisa bahan belum efektif dan kualitas produk masih berfluktuasi. 2) Namun, penerapan biaya kualitas yang tepat terbukti dapat meningkatkan kualitas produk dan efisiensi operasional. Aloha Bakery disarankan untuk mengimplementasikan sistem pengelolaan biaya kualitas yang lebih terstruktur dan terukur guna meningkatkan kualitas produk, mengurangi sisa bahan, dan mempertahankan daya saing di pasar yang kompetitif.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	18
C. Tujuan Penelitian	19
D. Manfaat Penelitian	19
E. Definisi Istilah.....	21
F. Sistematika Pembahasan	22
BAB II	24
KAJIAN PUSTAKA	24
A. Penelitian Terdahulu	24
B. Kajian Teori	45
BAB III.....	72
METODE PENELITIAN	72
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	72
B. Lokasi Penelitian.....	72
C. Subyek Penelitian.....	73
D. Teknik Pengumpulan Data.....	75
E. Analisis Data	78
F. Keabsahan Data.....	81
G. Tahap-Tahap Penelitian	82

BAB IV	90
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	90
A. Gambaran Obyek Penelitian	90
B. Penyajian Data Dan Analisis.....	90
C. Pembahasan Temuan.....	185
BAB V.....	195
PENUTUP.....	195
A. Kesimpulan	195
B. Saran.....	196
DAFTAR PUSTAKA	198

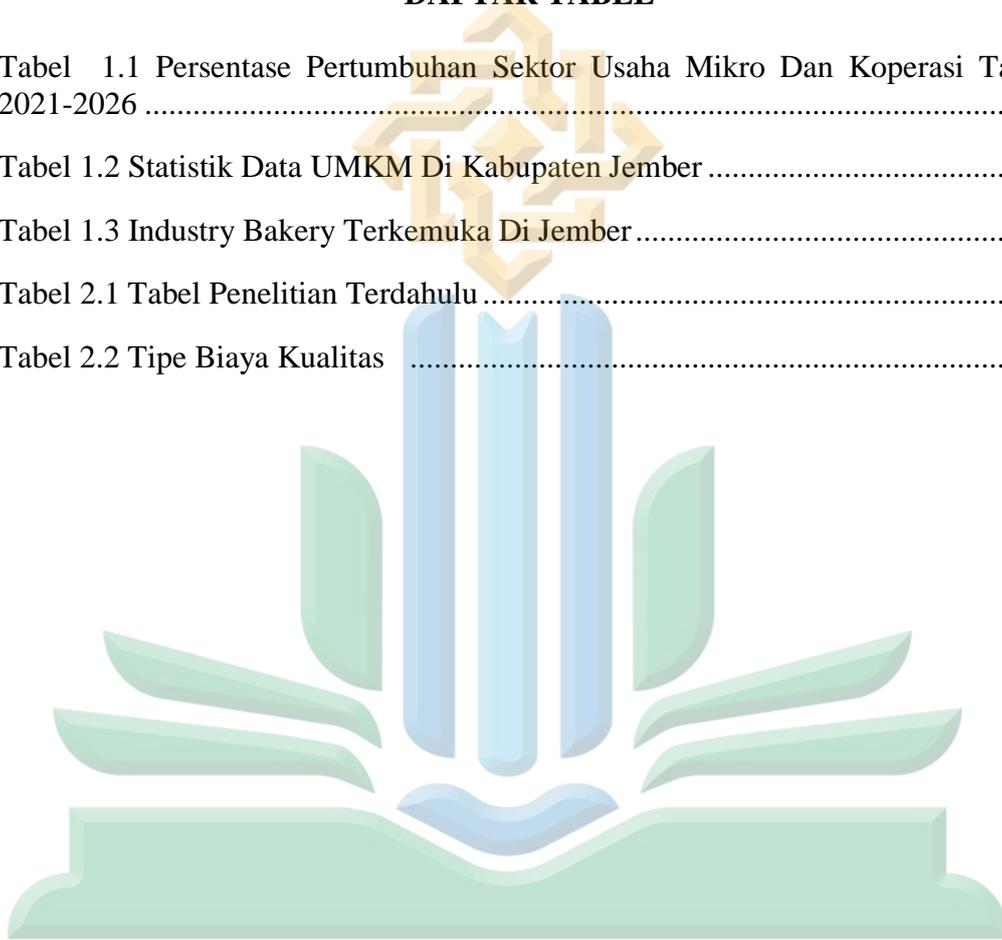
LAMPIRAN- LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Matrik Penelitian
- Lampiran 2 : Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 6 : Jurnal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 7 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Screening Turnitin 30%
- Lampiran 9 : Surat Selesai Bimbingan
- Lampiran 10 : Biodata Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Pertumbuhan Sektor Usaha Mikro Dan Koperasi Tahun 2021-2026	2
Tabel 1.2 Statistik Data UMKM Di Kabupaten Jember	4
Tabel 1.3 Industry Bakery Terkemuka Di Jember	9
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2.2 Tipe Biaya Kualitas	58



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Target Pertumbuhan Usaha Mikro Dan Koperasi 2021-2026 ..3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Aloha Bakery



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di masa globalisasi dan digitalisasi yang terus berkembang, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung perekonomian negara. UMKM di Indonesia berperan besar dalam menciptakan lapangan kerja sekaligus memberikan kontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Berdasarkan data dari KADIN Indonesia, sektor UMKM menyumbang sekitar 61% dari total PDB, setara dengan Rp9.580 triliun.¹ Pertumbuhan ekonomi di era ini ditandai dengan semakin berkembangnya berbagai jenis usaha. Sektor UMKM, yang mencakup berbagai aspek kebutuhan masyarakat seperti pangan, konsumsi, fashion, hingga industri kreatif, menjadi motor penggerak penting bagi perekonomian Indonesia.²

Peran UMKM dalam tidak hanya penting untuk ekonomi lokal tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, penciptaan lapangan kerja, dan stabilitas sosial-ekonomi.³ Analisis Input-Output dapat digunakan untuk menggambarkan keterkaitan antara sektor-sektor ini, sehingga memudahkan dalam memahami dampak

¹ KADIN Indonesia, "Data dan Statistik", diakses 27 September 2024, <https://kadin.id/data-dan-statistik/umkm-indonesia/>.

² Suharlina, St. Hafsa Umar, Muh Ferils, "Meningkatkan Pertumbuhan : Peran Kunci Manajemen Keuangan Syariah Dalam Pengembangan UMKM di Indonesia" *Accounting & Finance Journal (AMSIR)* 2, no. 1 (januari, 2024): 33-34, <https://doi.org/10.56341/aafj.v2i1.441>.

³ Lubis, P. S. I., & Salsabila, R. (2024). Peran UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah) Dalam Meningkatkan Pembangunan Ekonomi Di Indonesia. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 2(2), 91-110.

pertumbuhan tersebut terhadap perekonomian secara keseluruhan.⁴ Dengan demikian, peran UMKM tidak hanya penting untuk ekonomi lokal tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, penciptaan lapangan kerja, dan stabilitas sosial-ekonomi yang semakin meningkat.⁵ Menurut data dinas koperasi dan usaha mikro kabupaten jember Persentase pertumbuhan sektor usaha mikro dan koperasi pada tahun 2021-2026⁶

Tabel 1.1

Persentase Pertumbuhan Sektor Usaha Mikro Dan Koperasi Tahun 2021-2026

SASARAN	INDIKATOR SASARAN	TARGET KINERJA SASARAN PADA TAHUN					
		2021	2022	2023	2024	2025	2026
Meningkatkan Pertumbuhan Usaha Mikro Dan Koperasi	Presentase Usaha Mikro Mandiri	40%	50%	75%	90%	100%	100%
	Presentase Koperasi Sehat/Berkualitas	29.33 %	30.38 %	31.43 %	32.69 %	33.94 %	35.10 %

Sumber Data: Dinas Koprasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Jember, Rencana Strategis Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Jember tahun 2021-2026.

⁴ Lathifah Hanim, MS. Noorman, “UMKM (usaha mikro, kecil, & menengah) & bentuk – bentuk usaha”, 49.

⁵ Zahriyah, A. Peranan Pembangunan Infrastruktur Dalam Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Jember.

⁶ Dinas Koperasi dan Usaha Mikro”Laporan Kinerja Tahun 2022-2023”. (2023), 8. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Jember, <https://ppid.jemberkab.go.id/storage/dokumen-opd/1681103616-LAKIP-27-2023.pdf>. Accessed 15 July 2024.

Gambar 1.1

Grafik Target Pertumbuhan Usaha Mikro dan Koperasi 2021 - 2026



Sumber Data: Dinas Koprasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Jember, Rencana Strategis Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Jember tahun 2021-2026.

Dari data 1.1 menunjukkan bahwa persentase pertumbuhan sektor Usaha

Mikro dan Koperasi dari tahun 2021 hingga 2026 memiliki target realisasi yang terus meningkat. Target untuk usaha mikro mandiri bertambah secara

bertahap dari 40% pada tahun 2021 menjadi 100% pada tahun 2025 dan seterusnya. Hal ini mencerminkan fokus pemerintah dalam mendorong kemandirian UMKM sebagai salah satu penggerak utama perekonomian lokal.

Demikian pula, pertumbuhan koperasi sehat menunjukkan peningkatan yang stabil, dari 29,33% pada tahun 2021 hingga 35,10% pada tahun 2026.

Peningkatan ini menunjukkan upaya pemerintah dalam memperkuat sektor koperasi sebagai bagian dari strategi pengembangan ekonomi berbasis komunitas. Dengan kapasitas finansial koperasi yang besar dan sisa hasil usaha

yang terus meningkat, sektor ini memiliki potensi besar untuk menciptakan dampak positif yang berkelanjutan terhadap ekonomi daerah.

Tabel 1.2

Statistik data UMKM di Kabupaten Jember

Keterangan		Jumlah
1	Jumlah usaha Mikro	514.859
2	Jumlah koperasi	1.948
3	Jumlah anggota	53.699
4	Jumlah karyawan	960
Modal		1.729.762.170.620
Volume usaha		764.026.438.190
Sisa hasil usaha		38.266.379.625

Sumber : Statistik data dari Dinas Koperasi Kabupaten Jember

Menurut statistik data dari tabel 1.2 Dinas Koperasi tahun 2024 di kabupaten jember dapat disimpulkan bahwa Kabupaten Jember memiliki

jumlah usaha mikro yang sangat besar, yaitu 514.859 unit. Adanya 1.948 koperasi dengan 53.699 anggota dan 960 karyawan menunjukkan bahwa sektor

koperasi di wilayah ini cukup signifikan dalam menyerap tenaga kerja dan mendukung kegiatan ekonomi lokal. Modal yang dimiliki koperasi, sebesar Rp

1.729.762.170.620, menunjukkan kapasitas finansial yang kuat, sementara volume usaha yang dikelola sebesar Rp 764.026.438.190 menunjukkan tingkat

aktivitas ekonomi yang tinggi dalam sektor koperasi. Sisa hasil usaha koperasi sebesar Rp 38.266.379.625 menunjukkan profitabilitas setelah biaya

operasional, menandakan bahwa koperasi di Kabupaten Jember berhasil

memperoleh keuntungan dan berkontribusi positif terhadap perekonomian daerah.⁷

Banyaknya usaha kecil dan menengah yang berkembang pesat menunjukkan bahwa manajemen merupakan elemen penting dari keberhasilan suatu perusahaan. Manajemen menunjukkan tingkat kinerja suatu UMKM dalam kurun waktu tertentu. Pengelolaan UMKM sangat mempengaruhi perkembangan perusahaan.⁸ Dalam hal ini, pengelolaan keuangan yang tidak tepat dapat berdampak negatif terhadap keberlangsungan UMKM. Sangat penting untuk mengetahui tingkat pendapatan dan pengeluaran suatu perusahaan.⁹ salah satu jenis UMKM Industri makanan ialah roti, karna roti merupakan menjadi salah satu sektor yang terus berkembang seperti acara formal yang menggunakan roti sebagai menu utama untuk penyajiannya.¹⁰ Banyaknya usaha kecil dan menengah di bidang makanan menunjukkan bahwa manajemen merupakan elemen penting dalam keberhasilan sebuah bisnis.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Industry merupakan kegiatan memproses atau mengolah barang dengan menggunakan sarana dan

⁷ Pemerintah kabupaten Jember, "Jbigdata," <https://portal-data.jemberkab.go.id/portal-86ebcf7f5ece4d2668535292012c30a0.html#>

⁸ Rahmanto, B. T., Nurjanah, S., & Darmo, I. S. (2018). Peran Komunitas Dalam Meningkatkan Kinerja Ukm (Ditinjau Dari Faktor Internal). *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(1), 18.

⁹ Surya, Alya Abiyah, et al. "Uji Kelayakan Keberlanjutan Umkm Studi Kasus Umkm Mie Ayam Cabe Ulek Pondok Ungu Kota Bekasi." *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management* 2, no.2 (2024): 1904-1914, <http://journal.drafpublsher.com/index.php/ijesm/article/view/249>.

¹⁰ Lya, N. R. I. (2023). Analisis Peran Industri Halal Dan Strategi Pengembangannya Dalam Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat Lampung Di Era Recovery Pasca Pandemi Covid-19 (Studi Pada Pengusaha Umkm Bakso Di Kabupaten Lampung Timur) (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).

peralatan, misalnya mesin.¹¹ Kegiatan ini meliputi pengolahan bahan mentah, bahan baku, barang setengah jadi, dan/atau barang jadi menjadi barang dengan nilai yang lebih tinggi untuk penggunaannya, termasuk kegiatan rancang bangun dan perekayasaan industri.¹² Salah satu produk dari kegiatan industri yang sangat dikenal dan dikonsumsi secara luas adalah roti. Roti, yang merupakan makanan berbahan dasar utama tepung terigu dan air, adalah hasil dari proses industri makanan. Banyak macamnya, roti biasanya difermentasikan dengan ragi, meskipun ada juga yang tidak menggunakan ragi.¹³ Dalam proses industrinya, roti diolah dengan berbagai bahan tambahan seperti garam, minyak, mentega, ataupun telur untuk menambahkan kadar protein di dalamnya, sehingga didapat tekstur dan rasa tertentu. Proses ini mencerminkan bagaimana industri makanan memanfaatkan teknologi dan inovasi untuk meningkatkan nilai gizi dan kenikmatan produk akhir.¹⁴

Roti termasuk makanan pokok di banyak negara Barat dan Timur Tengah, dan menjadi bahan dasar untuk makanan lain seperti pizza dan roti lapis.

Biasanya dijual dalam bentuk sudah diiris dan dikemas rapi dalam plastik, roti mencerminkan hasil dari industri makanan yang terorganisir dan efisien.¹⁵

Selain itu, dalam beberapa budaya, roti dipandang sangat penting sehingga

¹¹ Oktarina, V. V. (2010). Pusat Pengembangan Dan Pelatihan Mesin Industri Di Jagoi Babang, Kalimantan Barat (Doctoral Dissertation, Uajy).

¹² Hutabarat, J. (2022). Pengantar Teknik Industri. Media Nusa Creative (MNC Publishing).

¹³ Mudjajanto, E. S., & Yuliati, L. N. (2013). Bisnis Roti. Penebar Swadaya Grup. 31

¹⁴ Linanda, O., Musnaini, M., & YUNIARTI, Y. (2023). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Toko Roti Kota Jambi) (Doctoral dissertation, Universitas Jambi). 3

¹⁵ Arwini, Ni Putu Decy. "Roti, Pemilihan Bahan Dan Proses Pembuatan." *Jurnal Ilmiah Vastuwidya* 4.1 (2021): 33-40.

menjadi bagian dari ritual keagamaan.¹⁶ Dengan demikian, industri roti adalah contoh nyata bagaimana kegiatan industri mengolah bahan mentah seperti tepung terigu menjadi produk bernilai tinggi yang memiliki peran penting dalam berbagai budaya dan kehidupan sehari-hari masyarakat di berbagai belahan dunia.

Produk bakery seperti roti, cake, donat, biskuit, roll, kraker, dan pie memiliki roti sebagai produk pertama dan paling populer. Awalnya dikenal sebagai makanan penjajah, roti kini semakin populer di Indonesia, terutama di kalangan masyarakat menengah ke atas, yang mengonsumsinya sebagai sarapan, kudapan, atau makanan siap saji. Peningkatan popularitas roti di semua lapisan masyarakat membuka peluang usaha yang menjanjikan, dengan permintaan yang terus meningkat mendorong berkembangnya usaha roti dalam berbagai skala, mulai dari industri rumahan hingga industri besar.¹⁷ Banyak

usaha roti berskala kecil mampu bertahan dan berkembang meskipun menghadapi krisis ekonomi, menunjukkan potensi besar dalam industri ini.

Berbagai penelitian terkait analisis biaya kualitas dalam upaya meningkatkan kualitas produk telah banyak dilakukan. Misalnya, Zulaikha, S., yang melakukan evaluasi pengendalian biaya kualitas untuk meningkatkan kualitas produk pada Ramadhani Bakery and Cake.¹⁸ Penelitian ini mengkaji bagaimana penerapan biaya kualitas dapat membantu pengendalian kualitas

¹⁶ Daryn, M. P. (2023). *Dead Dough Art dengan Tema The Beauty of Netherland Showpiece* (Doctoral dissertation, Poltekpar NHI Bandung).

¹⁷ Nusawanti, T. R. I. A., "Analisis strategi pengembangan usaha roti pada Bagas Bakery, Kabupaten Kendal." 12-14

¹⁸ Zulaikha, S. (2021). *Pengendalian Kualitas Dengan Metode Statistical Quality Control Pada Ramadhani Bakery And Cake*. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 5(1), 100-113.

produk secara lebih efektif. Kemudian, Rizka, I. J., membahas peran biaya kualitas dalam mendukung pengendalian kualitas produk di UD. Mutiara Rasa Jember, menunjukkan bagaimana biaya kualitas dapat digunakan sebagai alat untuk memperbaiki proses produksi.¹⁹ Akana, V.. meneliti pengaruh biaya kualitas terhadap penjualan di UD Agus Handayani, yang menyoroiti hubungan antara pengendalian biaya kualitas dan peningkatan pendapatan perusahaan.²⁰ Selain itu, Yusron, M.. mengeksplorasi pelaporan dan pengendalian biaya kualitas melalui analisis rantai nilai (*value chain*) pada Pabrik Rokok Gagak Hitam Bondowoso, dengan fokus pada bagaimana biaya kualitas dapat diintegrasikan dalam keseluruhan proses produksi untuk efisiensi yang lebih baik.²¹

Aloha Bakery mengalami tantangan dalam mengelola biaya kualitas yang belum optimal, yang berakibat pada inefisiensi dalam penggunaan bahan baku

dan fluktuasi kualitas produk. Tanpa sistem biaya kualitas yang terstruktur, perusahaan sulit mengendalikan sisa bahan dan memastikan konsistensi mutu

produk. Hal ini menjadi semakin penting mengingat persaingan yang ketat di industri bakery di Jember, di mana jumlah toko roti terus bertambah dan tren

pasar terus berkembang. Oleh karena itu, untuk mempertahankan pangsa pasar dan menarik pelanggan baru, Aloha Bakery perlu berinovasi serta menerapkan

¹⁹ Rizka, I. J. (2019). Peranan biaya kualitas dalam mendukung pengendalian kualitas produk pada UD. Mutiara Rasa Jember. *International Journal of Social Science and Business*, 3(1), 20-27.

²⁰ Akana, V. (2023). Pengaruh biaya kualitas terhadap penjualan pada UD. Agus Handayani. (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember). <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/25414>

²¹ Yusron, M. (2024). Pelaporan dan pengendalian biaya kualitas melalui analisis value chain pada Pabrik Rokok Gagak Hitam Bondowoso. (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember). <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/33220>

strategi pengelolaan biaya kualitas yang lebih efektif agar dapat meningkatkan efisiensi produksi dan daya saing perusahaan.

Aloha Bakery adalah meningkatnya persaingan dalam industri bakery di Jember, yang menuntut setiap pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas produk mereka agar tetap kompetitif. Aloha Bakery menghadapi tantangan dalam mengelola biaya kualitas yang belum optimal, yang berakibat pada *inefisiensi* dalam penggunaan bahan baku dan *fluktuasi* serta ketidak stabilan produk yang berdampak terhadap kualitas produk. Tanpa sistem biaya kualitas yang terstruktur, perusahaan sulit mengendalikan sisa bahan dan memastikan konsistensi kualitas produk, Kondisi ini semakin krusial mengingat persaingan ketat di industri bakery di Jember, di mana jumlah toko roti terus bertambah dan tren pasar terus berubah. Oleh karena itu, untuk mempertahankan pangsa pasar dan menarik pelanggan baru, Aloha Bakery perlu berinovasi serta menerapkan strategi pengelolaan biaya kualitas yang lebih efektif guna meningkatkan efisiensi produksi dan daya saing perusahaan. Penelitian ini menjadi relevan dalam konteks analisis peran biaya kualitas untuk meningkatkan kualitas produk terutama pada industry bakery yaitu Aloha Bakery.

Aloha Bakery didirikan pada tahun 2015 oleh Pemilik, yang berawal dari hobi membuat kue²². Sejak berdiri, toko ini terus berkembang menjadi salah satu toko roti terkemuka di Jember, dengan mempekerjakan 7 karyawan dan menyediakan berbagai jenis kue dan roti, mulai dari brownies. Aloha Bakery

²² H. Moch. Fadilah Widiono, diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Mei 2024

terletak di Jalan Kh. Wahid Hasyim, Gg. Keramat, Kramat, Kranjingan, Kec. Sumpalsari, Kabupaten Jember, Jawa Timur, yang merupakan sebuah lokasi yang strategis di kota tersebut. Kondisi pasar di Jember ditandai dengan persaingan yang ketat, terutama karena bertambahnya jumlah toko roti yang menyesuaikan diri dengan tren pasar membuat Aloha Bakery harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitas produk mereka untuk mempertahankan pangsa pasar dan menarik pelanggan baru.²³ Dengan semakin banyaknya pilihan bagi konsumen, hanya toko roti yang mampu menawarkan produk berkualitas tinggi yang dapat bertahan.

Tabel 1.3

Industry Bakery terkemuka yang berada di jember

No	Nama Toko Roti	Alamat
1	Conato Bakery Jember	JL. Gajah Mada, Kaliwates Kidul
2	Holland Bakery Campus	Jl. Jawa, No.12 Tegal Besar Boto Lor, Sumpalsari
3	Fatimah Bakery	Jl. Sumatra, Tegal Boto Lor, Sumpalsari
4	Toko roti dan donat	Jl. Kenangga No.6 KB. kidul, Jember Kidul, Kaliwates
5	Wina Modern Bakery	Jl. Diponegoro No.47, Tembaan, Kepatihan, Kaliwates
6	Willy bakery jember	Jl. Basuki Rahmat No 109, Tumpengsari, Tegal Besar
7	99 Bakery	Darungan, Jubung, Sukorambi
8	46 Bakery	Jl. Trunojoyo No.64, Tembaan, Kepatihan, Kaliwates
9	RotiKhoe	Kauman, Kepatihan, Kaliwates
10	Sentral Bakery	Jl. Sultan Agung No.47, Tembaan, Kepatihan, Kaliwates

Sumber Data: Rekomended.com

²³ Hermawan, S. (2024). Strategi Pemasaran Menurut Perspektif Ekonomi Islam: Rotte Bakery Menghadapi Persaingan Usaha. *Al-Amwal*, 13(2), 124-136.

Dari data 1.3 menunjukkan bahwa menunjukkan keberadaan Aloha Bakery dalam konteks kuliner industri kuliner dengan fokus pada produksi dan penjualan roti serta produk bakery di Kabupaten Jember, dapat disimpulkan bahwa Aloha Bakery beroperasi dalam lingkungan yang kompetitif dengan banyak pilihan lainnya, seperti Conato Bakery Jember, Holland Bakery Campus, Fatimah Bakery, Toko roti dan donat, Wina Modern Bakery, Willy bakery jember, 99 Bakery, 46 Bakery, RotiKhoe, Sentral Bakery. Masing-masing industry menawarkan variasi cita rasa dan pengalaman unik, yang menciptakan peluang sekaligus tantangan bagi Aloha Bakery dalam menarik dan mempertahankan pelanggan²⁴.

Salah satu tantangan yang dihadapi Aloha Bakery adalah semakin banyaknya toko roti di Jember yang berkompetisi dalam menawarkan produk berkualitas tinggi serta mempertahankan pangsa pasar yang dimiliki. Hal ini

mendorong kebutuhan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas produk. Pengelolaan biaya kualitas yang belum optimal dalam proses produksi

menjadi kendala yang perlu diatasi agar dapat bersaing lebih efektif. Adapun alasan mengapa Aloha Bakery tidak dimasukkan dalam Tabel 1.3 karena

daftar tersebut berisi bakery yang memiliki cakupan pasar lebih luas, skala bisnis lebih besar, atau lebih dikenal secara komersial berdasarkan sumber data yang digunakan oleh Rekomended.com. Tabel ini disusun berdasarkan

²⁴ Rekomended.com, Toko Roti di Jember, diakses 15 desember 2024.
<https://rekomended.com/pins/jember/toko-roti/>

popularitas, jumlah cabang, atau skala produksi yang lebih besar,²⁵ sedangkan Aloha Bakery masih beroperasi dalam lingkup lokal yang lebih terbatas.²⁶ Selain itu, data dalam tabel berasal dari Rekomended.com, yang menggunakan metode seleksi tertentu dan tidak mencakup Aloha Bakery dalam daftar bakery terkemuka di Jember. Bakery yang tercantum dalam daftar tersebut juga memiliki segmentasi pasar yang lebih luas dan variasi produk yang lebih banyak dibandingkan dengan Aloha Bakery.²⁷ Dari segi perkembangan bisnis, Aloha Bakery masih dalam tahap pengembangan dan belum memiliki eksposur sebesar bakery lain yang masuk dalam daftar tersebut. Meskipun demikian, Aloha Bakery tetap memiliki potensi untuk bersaing dengan meningkatkan kualitas produk, mengoptimalkan pengelolaan biaya kualitas, serta menerapkan strategi pemasaran yang lebih agresif.

Kualitas yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi

juga memungkinkan Aloha Bakery untuk menawarkan nilai tambah yang dapat membedakan mereka dari kompetitor.²⁸ Melalui pengawasan ketat dan

kontrol kualitas yang efektif sebelum, selama, dan setelah proses produksi, Aloha Bakery dapat memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi atau bahkan melebihi standar yang diharapkan oleh konsumen. Selain itu, peningkatan kualitas produk juga berkontribusi terhadap pengurangan sisa

²⁵ Bararuallo, F. (2019). Pengantar Bisnis: Prinsip, Konsep, Teori, dan Strategi. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.

²⁶ Tobing, E. G. (2020). Kajian Manajemen Teknologi “Bakery” Di Kazoku Pan Bakery.

²⁷ Rekomended.com diakses 22 Maret 2025. <https://rekomended.com/pins/jember/toko-roti/>

²⁸ Maharani, A. (2024). Strategi Diferensiasi Produk dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Perusahaan. JMEB Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis, 2(02), 59-66.

bahan serta produk cacat dalam proses produksi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan profitabilitas perusahaan.²⁹ Aloha Bakery tidak hanya menghemat biaya produksi tetapi juga menunjukkan komitmen terhadap praktik bisnis yang berkelanjutan.

Salah satu pertanyaan penting yang muncul adalah bagaimana kualitas produk dapat diukur secara objektif sehingga bisa digunakan sebagai alat untuk perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan strategis. Pengukuran kualitas melalui analisis biaya kualitas memberikan solusi yang komprehensif, karena kualitas produk tidak hanya dapat dinilai dari aspek visual atau fisik saja, tetapi juga dari berbagai biaya yang dikeluarkan untuk memastikan produk tersebut memenuhi standar yang ditetapkan. Biaya kualitas mencakup biaya pencegahan, biaya penilaian, serta biaya kegagalan internal dan eksternal. Dengan mengukur biaya kualitas, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, mengalokasikan sumber daya dengan lebih efektif, dan mengurangi biaya yang tidak perlu. Ini tidak hanya membantu dalam meningkatkan kualitas produk, tetapi juga dalam meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.³⁰

Tjiptono dan Diana dalam bukunya “TQM” *Total Quality Management* menyebutkan manfaat biaya kualitas ialah: 1).Mengidentifikasi peluang penghematan biaya yang dapat meningkatkan laba. 2).Membuat keputusan

²⁹ Putri, R. L. Peningkatan Kualitas Produk Melalui Penerapan Prosedur dan Sistem Produksi: Studi Pada UD Wijaya Kusuma Kota Blitar. Wahana Riset Akuntansi, 813-828.

³⁰ Maria, M. Manfaat biaya kualitas terhadap keunggulan bersaing perusahaan. Jurnal Media Wahana Ekonomika, 76-82.

terkait capital budgeting dan investasi lainnya. 3).Mengurangi biaya pembelian dan biaya yang berhubungan dengan pemasok. 4).Menemukan pemborosan dalam aktivitas yang tidak diinginkan oleh pelanggan. 5).Menemukan sistem yang tidak efisien atau berlebihan. 6).Menentukan apakah biaya kualitas telah dialokasikan dengan benar. 7).Menetapkan tujuan dalam anggaran dan perencanaan laba. 8).Mengidentifikasi masalah-masalah terkait kualitas. 9).Digunakan sebagai alat manajemen untuk mengukur perbandingan antara input dan output. 10).Digunakan sebagai alat manajemen strategi untuk mengalokasikan sumber daya dalam perumusan dan pelaksanaan strategi. 11).Digunakan sebagai ukuran penilaian kinerja yang objektif.³¹

Biaya kualitas memegang peranan penting dalam memastikan bahwa setiap tahapan produksi dan produk akhir memenuhi standar yang diinginkan

oleh konsumen. Biaya kualitas mencakup upaya pencegahan seperti pengendalian bahan baku dan proses produksi untuk menghindari cacat, serta

biaya penilaian yang meliputi pengujian produk untuk memastikan kualitasnya sebelum dipasarkan. tersedianya bahan baku yang melimpah, tenaga kerja

yang relative banyak, hasil produksi yang berkualitas dan murah, semuanya memudahkan industri kecil untuk beradaptasi dengan fluktuasi pasar, serta

mampu bersaing dengan produk-produk sejenis dari perusahaan lain, baik

³¹ Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. "TQM." Total Quality Management, Penerbit Andi (2002). 40-41.

tingkat regional ataupun nasional.³² Biaya juga terkait dengan kegagalan internal, seperti biaya pembuangan roti cacat, dan kegagalan eksternal, seperti biaya penggantian produk yang cacat setelah dijual. Analisis biaya kualitas membantu industri roti untuk mengidentifikasi dan mengurangi pemborosan serta meningkatkan efisiensi operasional, memastikan produk roti tetap kompetitif dan memenuhi ekspektasi konsumen dalam pasar yang kompetitif.³³

Produk dengan kualitas yang sesuai standar perusahaan biasanya diperoleh melalui pengawasan yang ketat, bahkan sebelum proses produksi dimulai. Pengawasan ini meliputi pemilihan bahan baku yang tepat, pelatihan karyawan, serta penerapan prosedur dan teknologi yang canggih. Setelah itu, proses produksi dilanjutkan untuk menghasilkan produk jadi yang diharapkan memiliki nilai jual lebih tinggi dibandingkan dengan sebelum diproses³⁴

Kemampuan perusahaan dalam mengendalikan operasi secara efektif dan efisien sangat penting, terutama dalam upaya meningkatkan laba.

³⁵ Pengendalian yang baik memungkinkan perusahaan untuk mengurangi pemborosan, meningkatkan produktivitas, dan memastikan bahwa produk

³² Qoriani, H. F. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pengusaha Industri Kecil. 15.

³³ Martusa, Riki, and Henri Darmadi Haslim. "Peranan Analisis Biaya Kualitas dalam Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi." *Maksi* 4.2 (2011): 220223.

³⁴ Purnomo, H. Signifikansi Biaya Kualitas Terhadap Penjualan (Studi: Mandala Aluminium Kediri). 80.

³⁵ Werita, D., & Nofrialdi, R. (2021). Analisis Efektivitas Pengelolaan dan Sistem Pengendalian Piutang pada PT. Dagna Medika. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 1(1), 13-21.

yang dihasilkan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.³⁶ Semua ini berperan penting dalam evaluasi manajemen perusahaan dan menjadi dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam bagaimana pentingnya pengklasifikasian biaya kualitas menurut perilaku biaya, serta pentingnya mengklasifikasikan dan pelaporan biaya kualitas secara terpisah. Produk baru dirancang untuk mengurangi biaya kualitas, dan hanya dengan mengetahui teknik penetapan biaya kualitas, kesalahan dalam analisis biaya volume laba dapat ditemukan. Menyusun laporan biaya kualitas yang dapat digunakan oleh pengambil keputusan adalah salah satu tujuan dari sistem kalkulasi biaya kualitas yang baik.³⁷ Penelitian ini menekankan pentingnya pengklasifikasian dan pelaporan biaya kualitas, teknik penetapan biaya, serta pengendalian biaya kualitas dalam mencapai keputusan bisnis yang lebih baik dan meningkatkan kualitas produk.

Pada saat melakukan observasi peneliti menemukan permasalahan terhadap Aloha Bakery dalam mengelola biaya yang berkaitan dengan kualitas produk.³⁸ Hingga saat ini, belum ada sistem yang jelas untuk mengatur dan mengelompokkan biaya-biaya tersebut, seperti biaya pencegahan, pemeriksaan, atau kerugian akibat produk yang rusak. Akibatnya, biaya

³⁶ Agusnawati, R., Nurfadillah, N., Wiradana, N., & Muktamar, A. (2024). Efektivitas Evaluasi Strategi dalam Manajemen Pengendalian Mutu Organisasi. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 2(1), 87-105.

³⁷ Adnan, Muhammad Akhyar, and Eha Kumiasih. "Analisis tingkat kesehatan perusahaan untuk memprediksi potensi kebangkrutan dengan pendekatan Altman (Kasus pada sepuluh perusahaan di Indonesia)." *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia* (2000): 131-152.

³⁸ Observasi, Aloha Bakery, Jember, 24 Mei 2024.

produksi menjadi lebih tinggi dari yang seharusnya, dan kerusakan produk masih sering terjadi. Selain itu, biaya-biaya ini belum dicatat secara terpisah, sehingga manajemen kesulitan mengetahui pengeluaran yang sebenarnya berhubungan dengan kualitas produk. Padahal, jika biaya ini dikelola dengan lebih baik, perusahaan dapat menggunakannya sebagai dasar untuk perencanaan di masa depan. Dengan pengelolaan yang lebih teratur, Aloha Bakery bisa meningkatkan kualitas produknya, mengurangi kerugian, dan bersaing lebih baik di pasar.

Alasan peneliti mengangkat judul penelitian ini, yaitu Tantangan yang dihadapi Aloha Bakery merupakan akibat semakin banyaknya toko roti di Jember yang berkompetisi dalam menawarkan produk berkualitas tinggi selain itu juga masih minim penelitian yang membahas penerapan biaya kualitas di industry bakery. Hal ini mendorong kebutuhan untuk terus berinovasi dan

meningkatkan kualitas produk. Pengelolaan Biaya Kualitas yang Belum Optimal Upaya meningkatkan kualitas produk seringkali terkendala oleh

kurangnya pengelolaan biaya kualitas yang efektif.³⁹ Biaya yang tidak terorganisasi dengan baik dapat menyebabkan pemborosan bahan, peningkatan biaya produksi, dan kualitas produk yang tidak konsisten.

⁴⁰ Kebutuhan Peningkatan Efisiensi Produksi Aloha Bakery perlu meminimalkan sisa bahan dan cacat produk melalui pengelolaan biaya

³⁹ Rachman, Y. T., Kartadjumena, E., Asikin, B., Novatiani, R. A., Christine, D., Prayitno, Y. H., & Rachmat, R. A. H. (2022). Analisis strategi pengelolaan usaha mikro dalam upaya menjaga keberlanjutan usaha (studi kasus pada usaha mikro genki yoghurt). *Jurnal Abdikaryasakti*, 2(2), 75-96.

⁴⁰ Sinaga, D. H., & Sutopo, P. S. (2024). Meningkatkan Kualitas Produk Panel Box App-TI Aluminium dengan Efisiensi Biaya Kualitas Menggunakan Metode Continuous Improvement di PT Powerindo Prima Perkasa. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(11), 4684-4696.

kualitas yang mencakup pencegahan, penilaian, dan penanganan kegagalan. Pentingnya Kepuasan Pelanggan Kualitas produk yang tidak optimal berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan di pasar lokal.

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis ingin mengadakan penelitian ilmiah dengan judul **“Peran Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi efektif dalam meningkatkan kualitas produk, sehingga dapat membantu Aloha Bakery menjadi lebih efisien dan kompetitif di pasar.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah yang sudah penulis paparkan diatas, maka penulis merumuskan beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana penerapan biaya kualitas yang berada di Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember?
2. Bagaimana Peran Biaya Kualitas dapat meningkatkan kualitas produk di Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah pernyataan atau statement tentang segala hal yang ingin dicari atau ingin ditentukan.⁴¹ Tujuan Penelitian diposisikan sebagai target yang harus dicapai peneliti selama penelitian. Tujuan penelitian dalam karya ilmiah ini adalah:

1. Untuk Menganalisis Biaya Kualitas yang diterapkan oleh Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.
2. Untuk Menganalisis Peran Biaya Kualitas dalam meningkatkan kualitas produk di Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dari penelitian tersebut dapat

berupa kegunaan bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan, kegunaan penelitian disini merupakan hal yang realistis⁴². Manfaat atau kegunaan hasil penelitian juga merupakan korelasi dari tercapainya sebuah tujuan.⁴³

⁴¹ Toto Syaton Nasehuddin, Nana Gozali, Metode Penelitian Kuantitatif, (Bandung: CV.Pustaka Setia,2012), 87

⁴² Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 45

⁴³ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D (Bandung: Alfa Beta, 2012), 388

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian pustaka ini dapat memberi manfaat bagi masyarakat secara umum. Lebih spesifik dari itu, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para akademisi khususnya bagi mereka yang sedang belajar di bidang ilmu Akuntansi terutama yang berkaitan Biaya kualitas untuk meningkatkan kualitas produk.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Manfaat bagi masyarakat sekitar adalah memberikan modal usaha anggotanya, membangun dan mengembangkan kemampuan ekonomi khususnya anggota dan masyarakat, serta membuka lapangan pekerjaan baru yang terbuka bagi anggota koperasi, keluarga, dan masyarakat sekitar

b. Bagi Instansi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Sebagai laporan penelitian dan tugas akhir untuk menyandang gelar sarjana ekonomi. Serta semoga dapat memberikan kontribusi baru yang dapat bermanfaat serta memperkaya pengetahuan khazanah ilmu dan pemberdayaan perpustakaan kampus khususnya pada bidang program studi Akuntansi Syariah.

c. Bagi Aloha Bakery

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Aloha Bakery dalam mengklasifikasikan produk secara efektif dapat meningkatkan kualitas

produk yang dihasilkan. Dengan kualitas produk yang lebih baik, kepuasan pelanggan dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan bisnis secara keseluruhan

d. Bagi Peneliti/Penulis

Manfaat bagi penulis dalam penelitian ini sebagai pengalaman dan penambahan wawasan baru tentang Kepemimpinan dan Komunikasi.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti didalam judul.⁴⁴ Hal ini berguna agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh penulis. Hal ini juga menjadi penjelasan singkat tentang isi dari tulisan ini.

1. Kualitas

Kualitas adalah tingkat baik atau buruknya sesuatu, derajat, atau taraf kualitas. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis, rekayasa, dan manufaktur untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

Philip b. Crosby: kualitas adalah kepatuhan terhadap kriteria atau norma yang telah ditetapkan, artinya suatu produk dianggap berkualitas jika spesifikasinya memenuhi kriteria kualitas yang telah ditetapkan.

2. Biaya Kualitas

Biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan upaya pencegahan, mengklasifikasi, perbaikan, dan koreksi produk berkualitas rendah. Selain itu, biaya kualitas juga mencakup biaya kesempatan yang

⁴⁴ Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, 73.

hilang akibat waktu produksi dan penjualan yang terbuang karena rendahnya kualitas produk.

3. Kualitas Produk

Keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk yang dapat memenuhi selera dan harapan konsumen, di mana kualitas produk dinilai dari kecocokan penggunaan, spesifikasi desain, dan persyaratan teknis.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan Merupakan Sebuah Gambaran Awal Dan Ringkas Yang Akan Dikemukakan Sebagai Isi Skripsi Dari Bab Per- Bab Dengan Sistematis. Sistematika Pembahasan Berisi Tentang Deskripsi Alur Pembahasan skripsi Yang Dimulai Dari Bab Pendahuluan Hingga Penutup.⁴⁵

Pada BAB I pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang penelitian, keunikan-keunikan dari objek yang diteliti, atau kesenjangan antara teori dan

praktik, atau kesenjangan antara teori dan harapan. Pendahuluan ini juga mewakili pembahasan yang hendak dibahas dalam penelitian. Dalam hal ini,

penulis melakukan penelitian dengan judul Analisis Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember.

BAB II tentang kajian kepustakaan, terdiri dari dua sub bab pembahasan, yaitu penelitian terdahulu dan kajian teori. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai tolak ukur agar penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak sama

⁴⁵ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2018), 48.

dengan penelitian-penelitian terdahulu. Sedangkan kajian teori berfungsi sebagai dasar analisis dan fokus kajian dalam melakukan penelitian.

BAB III dijelaskan metode penelitian. Metode ini menjelaskan tentang gambaran umum penelitian yang dilakukan oleh penulis, mencakup pendekatan dan jenis penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV merupakan gagasan penelitian dan penguraian hasil temuan yang dilakukan saat penelitian. Bab ini memaparkan pembahasan dan menggambarkan hal-hal baru yang ditemukan.

BAB V berisi penutup atau kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, serta berisikan saran yang hendak disampaikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian dan temuan yang didapatkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan sebelum penelitian ini. Selain itu, penelitian terdahulu memiliki hasil yang relevan dengan penelitian ini dilakukan.⁴⁶ Tujuan kepustakaan ini untuk membangun landasan teori yang diharapkan dapat mendasari kerangka berfikir penelitian skripsi ini⁴⁷. Penelusuran yang dilakukan oleh penulis menghasilkan penelitian sebagai berikut.

1. Karya ilmiah ini merupakan laporan penelitian yang disajikan dalam bentuk artikel jurnal internasional yang ditulis oleh Khachen Kongpakwattana et al., (2019), dengan judul “*A Real-World Evidence Analysis of Associations Among Costs, Quality of Life, and Disease-Severity Indicators of Alzheimer’s Disease in Thailand.*”

Penelitian ini menggunakan pendekatan cross-sectional yang dilakukan di sebuah rumah sakit tersier universitas dengan kapasitas 1.378 tempat tidur yang terletak di ibu kota Thailand. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur satu kali untuk mengumpulkan informasi demografis, detail pengasuhan, indikator tingkat keparahan

⁴⁶ Rahman, A., Stain, S. T. A. I. N., & Barat, S. P. (2019). Kajian Literatur Dan Teori Sosial Dalam Penelitian. Metode Penelitian Ekonomi Syariah, 104.

⁴⁷ Analisa, Y., & Wahyudi, S. (2011). pengaruh ukuran perusahaan, leverage, profitabilitas dan kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan (studi pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di bursa efek indonesia tahun 2006-2008) (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).

penyakit, dan kualitas hidup terkait kesehatan (HRQOL) menggunakan alat yang telah distandarkan. Basis data rumah sakit digunakan untuk memperoleh informasi tentang pemanfaatan sumber daya kesehatan dalam enam bulan terakhir, menilai apakah pasien telah diberi resep agen psikoterapi (*antidepresan dan antipsikotik*), serta menghitung *Charlson Comorbidity Index (CCI)* berdasarkan kode diagnosis ICD-10 dari tahun sebelum wawancara. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa, karena perbedaan budaya dan harga obat yang tinggi, biaya pengobatan langsung menjadi faktor utama dalam biaya perawatan Alzheimer di Thailand, berbeda dengan negara-negara lain di dunia. Temuan ini menunjukkan bahwa bukti mengenai efektivitas biaya diperlukan untuk membantu pemerintah mengurangi tingginya biaya obat Alzheimer. Data biaya yang spesifik untuk setiap negara sangat penting, karena data yang ada dari negara atau wilayah lain mungkin tidak mencerminkan situasi sebenarnya.

Selain itu, peningkatan yang signifikan dalam status kognitif dan fungsional tidak hanya terkait dengan pengurangan total biaya perawatan Alzheimer tetapi juga dengan peningkatan kualitas hidup pasien.⁴⁸

2. Karya ilmiah ini merupakan laporan penelitian yang disajikan dalam bentuk artikel jurnal internasional yang ditulis oleh Aleksi Viitamaki (2019), dengan judul “*Measuring the Cost of Quality for Service Quality in Telecommunication Companies.*”

⁴⁸ Kongpakwattana, Khachen, et al. "A real-world evidence analysis of associations among costs, quality of life, and disease-severity indicators of Alzheimer's disease in Thailand." *Value in Health* 22.10 (2019): 1137-1145.

Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif yang dikumpulkan dari pemangku kepentingan dan memilih pengetahuan yang ada, seperti sastra. Teknik pengumpulan data menggunakan data dari 6 sumber yaitu dokumentasi perusahaan, wawancara internal, survei kepuasan pelanggan 2017, wawancara pelanggan, metrik keuangan, dan metrik layanan pelanggan teknis. Pengumpulan data CSA tion. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun alat dengan KPI yang mengukur kualitas layanan pelanggan teknis terhadap investasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari tesis ini diharapkan menjadi alat dengan KPI yang mengukur kualitas layanan pelanggan teknis terhadap investasi. Sebagai hasilnya, kami telah membangun alat yang relevan, setelah menyelidiki keadaan saat ini dan membaca literatur, teori, dll. yang ada tentang Biaya Kualitas dan Kualitas Layanan. Selain itu, kami telah mengatasi permasalahan signifikan terkait kualitas data masukan (alokasi biaya) sehingga meningkatkan hasilnya.⁴⁹

3. Karya ilmiah ini merupakan laporan penelitian yang disajikan dalam bentuk artikel jurnal internasional yang ditulis oleh Malak Aoun and Hassan Alaaraj (2019), dengan judul "*Balancing Hospital Finances Through the Implementation of the Cost of Quality Model.*"

Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan literatur sistematis, merangkum modul dan praktik terbaik terkait biaya kualitas di sektor kesehatan. Rumah sakit mengintegrasikan berbagai model

⁴⁹ Viitamäki, Aleks. "Measuring Cost of Quality against Service Quality in a Telecom firm." (2019).

peningkatan kualitas, seperti lean dan cost of quality (COQ), untuk mengidentifikasi pemborosan yang disebabkan oleh biaya kualitas yang buruk dan mengeksplorasi peluang untuk meningkatkan biaya kualitas yang baik. Tujuan penelitian ini adalah meninjau literatur terkait kedua model tersebut dan menyoroiti penerapannya di sektor kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literatur sebelumnya secara jelas mengilustrasikan bagaimana kualitas buruk dan biaya operasional yang boros mengurangi margin keuntungan serta menghambat rumah sakit dalam mencapai pendapatan sebenarnya. Oleh karena itu, memberikan pelatihan lean dan Biaya kualitas (*cost of quality*) COQ kepada staf akuntansi serta memfasilitasi akses tim penjaminan mutu ke buku besar dapat membantu menutup kesenjangan informasi dan membangun keterkaitan langsung untuk meningkatkan keuangan rumah sakit.

Penelitian di masa depan dapat mengembangkan studi ini secara empiris

dan menyediakan lebih banyak studi kasus untuk mendukung literatur tentang penerapan COQ dan model peningkatan kualitas.⁵⁰

4. Karya ilmiah ini berupa hasil laporan penelitian berbentuk jurnal yang ditulis oleh Linda Loresa, Retnawati Siregar, (2019). Yang berjudul “Biaya Kualitas, Produktivitas Dan Kualitas Produk: Sebuah Kajian Literatur”

Penelitian ini merupakan kajian literatur merupakan Kualitas dapat dikatakan dengan defenisi kepuasan pelanggan sedangkan produktivitas merupakan perbandingan antara output yang dihasilkan dengan input yang

⁵⁰ Aoun, Malak, and Hassan Alaaraj. "Balancing Hospital's Financials through Implementing Cost of Quality Models." *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies* 5.2 (2019): 197-202

digunakan untuk menghasilkan output. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji tentang jenis biaya kualitas dan hubungannya dengan produktivitas dan kualitas produk pada Perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya kualitas memiliki hubungan langsung dan berdampak pada produktivitas serta kualitas produk. Jenis biaya kualitas yang paling mempengaruhi produktivitas dan kualitas produk adalah biaya yang muncul dari kegiatan pengendalian, seperti biaya pencegahan dan penilaian. Biaya kualitas dapat meningkatkan kualitas produk, dimulai dari produktivitas hingga produk dihasilkan, sehingga menciptakan kepuasan pelanggan yang sesuai dengan definisi kualitas itu sendiri. Biaya kegagalan memiliki hubungan terbalik dengan biaya pencegahan dan penilaian dalam hal kualitas dan produktivitas. Perusahaan dapat mengurangi biaya kualitas dan meningkatkan kualitas bagi pelanggan mereka dengan metode yang umum diterapkan, seperti model pencegahan-penilaian-kegagalan (P-A-F) klasik. Contohnya adalah mengadopsi konsep *Cost of Quality* (CoQ) yang berhasil mengurangi biaya kualitas dan meningkatkan kualitas bagi pelanggan mereka atau dengan menggunakan konsep lain dan memanfaatkan teknologi informasi⁵¹.

5. Karya ilmiah ini merupakan laporan penelitian yang disajikan dalam bentuk artikel jurnal internasional yang ditulis oleh Bambang Purwanggono and Valentinus Riza (2019), yang berjudul "*Calculation of*

⁵¹ Lores, Linda, and Retnawati Siregar. "Biaya kualitas, produktivitas dan kualitas produk: Sebuah kajian literatur." *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program studi Akuntansi 5.2* (2019): 94-101.

Quality Costs Using Activity-Based Costing to Maintain Quality Between Production Processes.”

Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan literatur yang dianggap relevan. Teknik pengumpulan data meliputi perhitungan Biaya Kualitas (*Cost of Quality*) menggunakan metode *Activity-Based Costing* (ABC) yang diambil dari buku dan jurnal penelitian. Studi pendahuluan dilakukan melalui observasi, wawancara, dan tinjauan literatur untuk memahami kondisi objek penelitian. Tujuan penelitian ini adalah memperoleh perhitungan biaya kualitas untuk genset tipe 680 KVA, 1300 KVA, dan 1740 KVA berdasarkan empat kategori biaya kualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerugian untuk setiap unit yang diproduksi perusahaan dari Januari hingga Agustus 2014, setelah mempertimbangkan biaya kegagalan internal dan eksternal, mengindikasikan bahwa produk dengan tingkat kegagalan di atas 50% perlu dilakukan pemeliharaan untuk mengurangi biaya kegagalan. Selain itu, biaya kualitas merupakan kombinasi dari empat kategori, yaitu biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal, biaya pencegahan, dan biaya penilaian, yang menentukan total biaya kualitas untuk setiap unit.⁵²

6. Karya ilmiah ini berupa hasil laporan penelitian berbentuk skripsi yang ditulis oleh Handayani Vinorika Akana, (2023). Yang berjudul “Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Penjualan Pada UD. Agus”.

⁵² Purwanggono, Bambang, and Rizalt Valentinus. "A Calculation Of Cost Of Quality With Activity Based Costing Method To Maintain Quality Between Production Processes." *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri* 14.1: 1-10.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan analisis statistik yang dilakukan menggunakan SPSS versi 22. Teknik analisis data meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara biaya pencegahan terhadap penjualan di UD. Agus Handayani. Ketika biaya pencegahan ditingkatkan, penjualan juga cenderung meningkat. Sebaliknya, biaya penilaian, meskipun menunjukkan nilai positif, tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penjualan. Hal serupa juga berlaku untuk biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal, di mana keduanya tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap penjualan UD. Agus Handayani. penelitian mengungkapkan bahwa variabel biaya penilaian (X2), biaya kegagalan internal (X3), dan biaya kegagalan eksternal (X4) tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap penjualan. Sementara itu, biaya pencegahan (X1) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap penjualan. Namun, jika dilihat secara simultan, seluruh variabel, yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal, memiliki pengaruh signifikan terhadap penjualan di UD. Agus Handayani.⁵³

7. Karya ilmiah ini merupakan laporan penelitian yang disajikan dalam bentuk artikel jurnal internasional yang ditulis oleh Hossein Panahian

⁵³ Akana, V. (2023). Pengaruh biaya kualitas terhadap penjualan pada UD. Agus Handayani. (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember). <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/25414>

(2023), yang berjudul “*Measuring Cost of Quality (COQ) and Quality Improvement (A Case Study of a Steel Company in Iran).*”

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif deduktif, dengan fokus pada proyek penelitian terkait variabel fungsional sebagai penelitian *Ex-post Facto* dan studi lapangan dari perspektif pelanggan. Teknik penelitian melibatkan penggunaan kuesioner untuk mengevaluasi penilaian kognitif pelanggan terhadap kualitas, wawancara dengan staf akuntansi, personel unit pengendalian kualitas, insinyur industri, dan insinyur produksi. Alat pengumpulan data mencakup tabel ringkasan, daftar periksa, kuitansi, dan perangkat lunak statistik SPSS. Tujuan penelitian ini adalah mengukur nilai peningkatan kualitas di salah satu dari dua pabrik baja terbesar di Timur Tengah selama periode enam bulan, dari Juni hingga Desember 2020, dengan menggunakan metode baru (diperkenalkan oleh Dahlgaard & Setijono) yang mengubah pengukuran biaya kualitas menjadi

Nilai Peningkatan Kualitas (ROQI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kinerja kualitas tidak hanya harus mempertimbangkan biaya dari perspektif produsen, tetapi juga harus memperhatikan sudut pandang pelanggan. Evaluasi persepsi dan peningkatan biaya kualitas dalam konteks nilai membutuhkan pemikiran proaktif karena pengukuran biaya kualitas dapat digunakan untuk menilai apakah upaya peningkatan sepadan (yakni, memberikan manfaat yang sebanding dengan biaya yang lebih

tinggi) serta mengungkap bahwa peningkatan kualitas produk dan proses juga berdampak pada persepsi pelanggan terhadap nilai produk.⁵⁴

8. Karya ilmiah ini merupakan laporan penelitian yang disajikan dalam bentuk artikel jurnal internasional yang ditulis oleh Irina Daniela and Iuliana Eugenia (2023), yang berjudul "*A Bibliometric Review of Cost of Quality.*"

Penelitian ini menggunakan pendekatan bibliometrik (meta-analisis) pada literatur yang membahas topik biaya kualitas dan kegunaan informasi ini dalam merumuskan strategi untuk entitas yang terlibat dalam kegiatan ekonomi. Teknik pengumpulan data melibatkan pencarian di basis data Google Scholar. Istilah pencarian yang digunakan adalah "biaya kualitas," "biaya kualitas," dan "manajemen kualitas," dengan rentang waktu yang ditargetkan dari tahun 1993 hingga 2022. Tujuan penelitian ini adalah untuk menyoroti dan memantau biaya kualitas; perusahaan harus

terlebih dahulu mengadopsi kerangka klasifikasi biaya. Secara esensial, biaya kualitas (COQ) terdiri dari biaya yang terkait dengan pemenuhan standar pelanggan dan biaya yang terkait dengan kegagalan untuk memenuhi standar tersebut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa telah terjadi peningkatan penelitian di bidang biaya kualitas, dengan dominasi pada abad ke-21, bertepatan dengan revolusi industri keempat, ekspansi Internet, dan data digital. Selain itu, tidak ada model umum untuk menentukan biaya kualitas yang mencakup semua biaya terkait untuk

⁵⁴ Panahian, Hossein. "Measuring Cost of Quality (COQ) and Quality Improvement (Case study: A Steel Company in IR IRAN)." *International Journal of Finance & Managerial Accounting* 8.31 (2023): 203-212.

mengurangi pengeluaran atau untuk meningkatkan pengendalian kegiatan kualitas untuk masalah atau skenario tertentu.⁵⁵

9. Karya ilmiah ini berupa hasil laporan penelitian berbentuk skripsi yang ditulis oleh Muhammad Yusron, (2024). Yang berjudul “Pelaporan Dan Pengendalian Biaya Kualitas Melalui Analisis *Value Chain* Pada Pabrik Rokok Gagak Hitam Bondowoso”.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pabrik Rokok Gagak Hitam Bondowoso. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan kesimpulan. Analisis yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaporan dan pengendalian biaya kualitas pada Pabrik Rokok Gagak Hitam Bondowoso, untuk mengetahui dan menganalisis pelaporan dan pengendalian biaya

kualitas dengan melalui analisis *value chain*. Berdasarkan hasil penelitian, Pabrik Rokok Gagak Hitam Bondowoso sudah mengeluarkan biaya-biaya yang termasuk ke dalam biaya kualitas, tetapi belum mengidentifikasi, mengkategorikan, dan melaporkan biaya kualitas secara terpisah dengan laporan keuangan pabrik. Selain itu, Pabrik Rokok Gagak Hitam Bondowoso juga belum melakukan identifikasi aktivitas yang bernilai

⁵⁵ Gavriluc, Irina Daniela, and Iuliana Eugenia Georgescu. "A Review Of The Literature On The Costs Of Quality." *Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica* 25.1 (2023): 65-79.

tambah (*value added activity*) atau tidak bernilai tambah (*non value added activity*).⁵⁶

10. Karya ilmiah ini merupakan laporan penelitian yang disajikan dalam bentuk artikel jurnal internasional yang ditulis oleh Adil Siswanto (2024), dengan judul “*The Influence of Quality of Human Resources, Availability of Business Capital, and Technological Progress on Home Industries.*”

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang dikumpulkan dari 100 pemilik industri rumah tangga di Desa Klenang Lor, memilih 80 responden melalui sampling representatif yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur, observasi, dan wawancara, yang dianalisis menggunakan SPSS versi 24, termasuk uji validitas, reliabilitas, dan analisis regresi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana kualitas sumber daya manusia, ketersediaan modal usaha, dan kemajuan

teknologi mempengaruhi pengembangan industri rumah tangga, baik secara individu maupun kolektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan kemajuan teknologi tidak memberikan dampak signifikan terhadap industri rumah tangga secara individu (nilai t masing-masing 0,596 dan 0,407, keduanya di bawah nilai kritis 1,984).

Namun, ketersediaan modal usaha memberikan dampak signifikan secara parsial, dengan nilai t 7,359. Ketika diperiksa secara bersamaan, ketiga faktor tersebut kualitas sumber daya manusia, ketersediaan modal usaha,

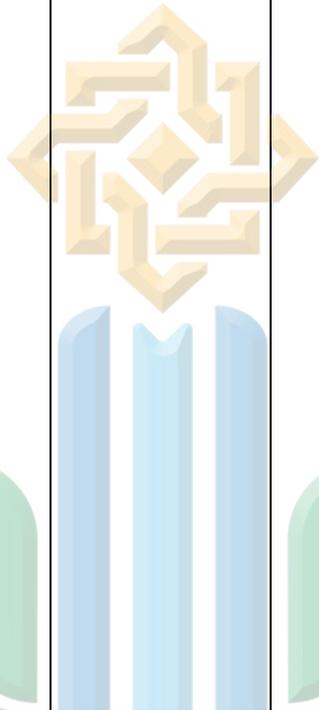
⁵⁶ Yusron, M. (2024). Pelaporan dan pengendalian biaya kualitas melalui analisis value chain pada Pabrik Rokok Gagak Hitam Bondowoso. (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember). <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/33220>

dan kemajuan teknologi memberikan pengaruh signifikan terhadap pengembangan industri rumah tangga, dengan nilai F 2,654. Ini menunjukkan bahwa meskipun faktor-faktor individu mungkin memiliki pengaruh terbatas, dampak gabungannya dapat secara signifikan meningkatkan pengembangan ekonomi lokal.⁵⁷

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Khachen Kongpakwattana, dkk. (2019)	<i>A Real-World Evidence Analysis Of Associations Among Costs, Quality Of Life, And Disease-Severity Indicators Of Alzheimer's Disease In Thailand. " Value In Health</i>	1. Bukti Efektivitas Biaya Kualitas Diperlukan Untuk Membantu Pemerintah Mengurangi Mahalnya Obat-Obatan AD.	1. menggunakan Teknik analisis yang sama yaitu wawancara dan observasi 2. analisis biaya biaya untuk meningkatkan efisiensi 3. penelitianm eneliti biaya yang dikeluarkan dan dampaknya terhadap kualitas,	1. menggunakan pendekatan studi cross sectional 2. objek penelitian berada di rumahsakit thailand 3. peneliti meneliti tentang hubungan biaya pengobatan serta kualitas hidup pada penyakit alzheimer yang

⁵⁷ Siswanto, A. (2024). The Influence of Quality of Human Resources, Availability of Business Capital and Technological Progress on Home Industries. *Ilomata International Journal of Social Science*, 5(4), 1137-1146. <https://doi.org/10.61194/ijs.v5i4.1368>

		22.10		meskipun pada konteks industri yang berbeda.	berada di rumah sakit 4. Hasil Penelitian ini menemukan bahwa biaya yang dikeluarkan dan dampaknya terhadap kualitas dan tidak menerapkan biaya kualitas
2	Aleksi Viitamaki (2019)	<i>Measuring Cost Of Quality Against Service Quality In A Telecom Firm</i>	1. Hasil Dari Penelitian Menunjukkan Bahwa Alokasi Biaya Kualitas Telah Mengatasi Permasalahan Signifikan Terkait Kualitas Data Masukan (Alokasi Biaya) Sehingga Meningkatkan Hasilnya	1. menggunakan metode kualitatif dengan Teknik yang sama 2. tentang biaya kualitas dalam layanan kualitas 3. penelitian fokus pada biaya kualitas dan pengaruhnya terhadap efisiensi dan kualitas, dengan penekanan	1. objek penelitian berada di Perusahaan telekomunikasi 2. Hasil Penelitian Viitamaki mengembankan KPI untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan investasi dan tidak menekankan pengelolaan biaya kualitas.

				pada kepuasan pelanggan.	
3	Malak Aoun, Hassan Alaaraj (2019)	<i>Balancing Hospital's Financials Through Implementing Cost Of Quality Models.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Memberikan Pelatihan Lean Dan COQ Kepada Staf Akuntansi Dan Memfasilitasi Aksesibilitas Tim Penjaminan kualitas Ke Buku Besar Akan Membantu Mengisi Kesenjangan Informasi Dan Membangun Hubungan Langsung Untuk Meningkatkan Keuangan Rumah Sakit	1. tentang biaya kualitas 2. pembahasan lean dan biaya kualitas untuk mengurangi pemborosan 3. penelitian menggunakan model biaya kualitas (Cost of Quality CoQ) untuk mengidentifikasi dan mengurangi biaya yang disebabkan oleh kualitas buruk.	1. menggunakan pendekatan tinjauan sistematis literatur 2. objek penelitian berada di rumah sakit 3. menyeimbangkan keuangan menggunakan cost of quality 4. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya pelatihan lean dan CoQ bagi staf akuntansi untuk meningkatkan keuangan rumah sakit
4	Linda Loresa, Retnawati Siregar	Biaya Kualitas, Produktivitas Dan Kualitas	1. Biaya Kualitas Memiliki Hubungan Langsung	1. tentang biaya kualitas 2. Teknik	1. menggunakan pendekatan kajian literatur

	(2019)	Produk: Sebuah Kajian Literatur	Dan Berdampak Pada Produktivitas Serta Kualitas Produk.	<p>pengumpulan data menggunakan kepustakaan seperti google scholar dll.</p> <p>3. membahas kualitas dan produktivitas sebuah produk</p> <p>4. penelitian menyoroti hubungan antara biaya kualitas dan produktivitas, serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.</p>	<p>2. membahas biaya kualitas secara umum</p> <p>3. objek penelitian membahas secara umum tentang biaya kualitas</p> <p>4. Hasil Penelitian Loresa dan Siregar menunjukkan bahwa biaya kualitas berpengaruh terhadap produktivitasnya bukan meningkatkan kualitas</p>
5	Bambang Purwanggono, Valentinus Riza (2019)	Perhitungan Biaya Kualitas Dengan Aktivitas Metode Based Costing Untuk Menjaga Kualitas Antara Proses	1. Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Kerugian Setiap Unit Yang Diproduksi Perusahaan Pada Bulan	<p>1. tentang biaya kualitas dengan menjaga kualitas suatu produk</p> <p>2. Teknik pengumpulan menggunakan</p>	<p>1. menggunakan pendekatan studi literatur</p> <p>2. Menggunakan perhitungan gabungan antara cost of quality dan activity</p>

		Produksi	<p>Januari Sampai Dengan Agustus 2014, Dengan Memperhatikan Biaya Kegagalan Internal Dan Eksternal Untuk Setiap Produk Yang Mempunyai Persentase Nilai Lebih Dari 50 % Yang Perlu Dipertahankan Untuk Mengurangi Biaya Kegagalan</p> <p>2. Biaya Kualitas Merupakan Gabungan Dari 4 Kategori, Yaitu Biaya Kegagalan Internal, Biaya Kegagalan Eksternal, Biaya</p>	<p>wawancara, observasi, dan buku atau jurnal</p> <p>3. membahas biaya kualitas yang digabung menjadi 4 katagori untuk menentukan kualitas produk</p> <p>4. penelitian fokus pada biaya kualitas sebagai alat untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk.</p>	<p>based costing</p> <p>3. objek penelitian dilakukan pada genset tipe genset tipe 680 KVA, tipe 1300 KVA, dan tipe 1740 KVA berdasarkan empat kategori biaya kualitas.</p>
--	--	----------	--	--	---

			Pencegahan Dan Biaya Penilaian, Ukuran Biaya Kualitas Untuk Setiap Unit.		
6	Handayani Vinorika Akana (2023)	Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Penjualan Pada UD. Agus	1. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa biaya pencegahan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan penjualan, sementara biaya penilaian dan kegagalan tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial.	1. tentang pada biaya kualitas 2. objek penelitian berada di industry pangan 3. analisis pengaruh biaya kualitas 4. penelitian mengkaji pengaruh biaya kualitas terhadap aspek penting operasional bisnis dan juga membahas biaya pencegahan dan penilaian sebagai bagian dari biaya kualitas.	1. metode penelitian menggunakan kuantitatif 2. objek penelitian berada di UD Agus Handayani

7	Hossein Panahian (2023)	<i>Measuring Cost Of Quality (COQ) And Quality Improvement (Case Study: A Steel Company In IR IRAN)</i>	<p>1. Biaya Kualitas: Dapat Digunakan Untuk Mengevaluasi Apakah Upaya Perbaikan Tersebut Bernilai (Yaitu Memberikan Manfaat Dibandingkan Biaya Yang Lebih Tinggi)</p> <p>Dapat Mengungkapkan Fakta Bahwa Peningkatan Kualitas Produk Dan Proses, Juga Berdampak Pada Persepsi Pelanggan Terhadap Nilai Produk.</p>	<p>1. tentang biaya kualitas</p> <p>2. salah satu Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara</p> <p>3. membahas biaya kualitas dalam peningkatan kualitas suatu produk</p> <p>4. hasil penelitian biaya kualitas untuk meningkatkan persepsi kualitas dari sudut pandang produsen dan konsumen.</p>	<p>1. menggunakan pendekatan deduksi bersifat deskriptif</p> <p>2. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, kwitansi, dan spss</p> <p>3. objek yang diteliti berada di Perusahaan baja di iriran</p>
8	Irina Daniela and Iuliana Eugenia	<i>A Bibliometric Review of Cost of</i>	1. Hasilnya menunjukkan bahwa pabrik tersebut	<p>1. tentang biaya kualitas</p> <p>2. Teknik</p>	1. menggunakan pendekatan bibliometric (meta

	(2023)	<i>Quality</i>	telah mengeluarkan biaya kualitas, namun belum mengidentifikasi dan melaporkan biaya tersebut secara terpisah dalam laporan keuangan. Pabrik juga belum membedakan aktivitas yang bernilai tambah (value-added) dan yang tidak.	Pengumpulan Data Menggunakan pencarian pada database Google Scholar 3. pentingnya biaya kualitas dalam meningkatkan manajemen kualitas perusahaan.	analisis) 2. menggunakan kajian literatur objek yang digunakan yaitu membahas biaya kualitas secara umum 3. Bibliometrik menunjukkan tren peningkatan penelitian biaya kualitas yang relevan di era industri 4.0, sementara Aloha Bakery mengklasifikasi biaya kualitas untuk mengurangi limbah dan mempertahankan kualitas produk.
9	Muhammad Yusron	Pelaporan Dan Pengenda	1. Hasil penelitian menunjuk	1. Tentang biaya kualitas	1. Objek penelitian terletak

	(2024)	lian Biaya Kualitas Melalui Analisis <i>Value Chain</i> Pada Pabrik Rokok Gagak Hitam Bondowoso	kan adanya peningkatan penelitian terkait biaya kualitas terutama di abad ke-21, seiring dengan revolusi industri keempat, internet, dan data digital. Penelitian ini juga mencatat bahwa tidak ada model umum yang mencakup semua biaya kualitas untuk pengendalian yang lebih baik di berbagai skenario.	<ol style="list-style-type: none"> 2. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif 3. Teknik pengumpulan data 4. penelitian membahas tentang pentingnya pelaporan dan pengendalian biaya kualitas untuk meningkatkan efisiensi operasional . 	<p>pada pabrik rokok gagak hitam bondowoso</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Focus penelitian membahas analisis <i>value chain</i>.
10	Adil Siswanto (2024)	<i>The Influence of Quality of Human Resources , Availability of</i>	1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis pengaruh kualitas 2. Fokus pada Kualitas untuk Meningkatkan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif 2. Objek penelitian

		<i>Business Capital, and Technological Progress on Home Industries</i>	<p>tidak memiliki pengaruh signifikan secara individu terhadap perkembangan industri rumah tangga. Namun, ketika kualitas sumber daya manusia dikombinasikan dengan ketersediaan modal usaha dan kemajuan teknologi, ketiganya memberikan dampak signifikan terhadap pengembangan industri.</p> <p>Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas hanya efektif jika didukung oleh faktor lain seperti modal dan teknologi,</p>	<p>kan Kinerja</p> <p>3. Analisis terhadap Faktor yang Mempengaruhi Kualitas</p> <p>4. Tujuannya meningkatkan efisiensi</p> <p>5. penelitian menekankan pentingnya faktor-faktor tertentu (seperti kualitas) dalam meningkatkan kinerja perusahaan.</p>	<p>berada pada industry rumah tangga di desa</p> <p>3. Hasil penelitian Siswanto menemukan bahwa ketersediaan modal memiliki pengaruh signifikan terhadap perkembangan industri rumah tangga, dan tidak berfokus terhadap biaya kualitas dalam menjaga standar produk</p>
--	--	--	---	---	---

			mencerminkan pentingnya pendekatan holistik dalam peningkatan kualitas.		
--	--	--	---	--	--

Sumber: Dikelola oleh Peneliti

Dari beberapa penelitian tersebut diatas sangat membantu peneliti untuk melangkah maju dalam penelitian yang berbeda dengan penelitian yang ada. Penggunaan metode biaya kualitas untuk meningkatkan kualitas produk Dengan fokus pada biaya pencegahan dan penilaian, perusahaan dapat mengurangi sisa bahan dan mencegah produk cacat, sehingga meningkatkan efisiensi dan kualitas produk secara keseluruhan. Implementasi metode ini diharapkan dapat menjadikan Aloha Bakery lebih kompetitif dan unggul di pasar

B. Kajian Teori

Kajian teori adalah deskripsi tentang literatur yang relevan dengan topik tertentu.⁵⁸ Dalam penelitian, penentuan landasan teori membantu memberikan gambaran mengenai metode dan teknik yang digunakan dalam penelitian yang memiliki permasalahan serupa dengan penelitian yang sedang dilakukan.

⁵⁸ Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, 46.

1 Akuntansi Manajemen

a. Definisi Akuntansi Manajemen

Akuntansi manajemen adalah proses yang melibatkan pengidentifikasian, pengukuran, pengumpulan, analisis, penyusunan, interpretasi, dan penyampaian informasi keuangan yang relevan. Proses ini bertujuan untuk membantu manajemen dalam kegiatan perencanaan, pengendalian, pengambilan keputusan, dan penilaian kinerja di dalam sebuah organisasi. Informasi yang dihasilkan dari akuntansi manajemen digunakan oleh manajer untuk memastikan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

- 1) Menurut Siregar dkk, akuntansi manajemen mencakup identifikasi, pengukuran, pengakumulasian, penyiapan, analisis, interpretasi, dan komunikasi kejadian ekonomi yang digunakan oleh manajemen untuk perencanaan, pengendalian, pengambilan keputusan, dan penilaian kinerja dalam organisasi.⁵⁹
- 2) Mulyadi mendefinisikan akuntansi manajemen sebagai informasi keuangan yang dihasilkan oleh tipe akuntansi manajemen dan dimanfaatkan terutama oleh pemakai internal organisasi.⁶⁰
- 3) Supriyono juga menyatakan bahwa akuntansi manajemen bertujuan untuk menyediakan informasi bagi para manajer untuk perencanaan, pengimplementasian, dan pengendalian aktivitas-aktivitas organisasi.⁶¹

⁵⁹ Siregar, B., Suropto, B., Hapsoro, D., Lo, E. W., & Biyanto, F. (2013). Akuntansi manajemen. Jakarta: Salemba Empat, 68.

⁶⁰ Mulyadi (2012) Akuntansi Biaya. 5th edn. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Dapat disimpulkan bahwa akuntansi manajemen merupakan sebuah proses penting dalam sebuah organisasi yang menyediakan informasi bagi manajemen untuk membuat keputusan yang efektif dan mencapai kinerja yang optimal.

b. Peran Akuntansi Manajemen

Akuntansi manajemen memainkan peran penting dalam membantu organisasi, khususnya manajemen puncak, dalam pengambilan keputusan. Berikut beberapa peran akuntansi manajemen dalam perusahaan:

- 1) Penentuan Harga Pokok Produksi yaitu Menghitung biaya produksi untuk menetapkan harga jual dan laba.
- 2) Analisis Biaya Volume Laba dengan Menyediakan informasi biaya dan laba terkait volume produksi.
- 3) Biaya Relevan dalam Pengambilan Keputusan yaitu Mengidentifikasi biaya diferensial untuk keputusan alternatif.
- 4) Penentuan Harga Jual yaitu Membantu menentukan harga jual dengan menghitung biaya operasional.
- 5) Penanaman Modal yaitu Memberikan informasi untuk keputusan investasi.
- 6) Pembuatan Keputusan Taktis yaitu Membantu dalam keputusan jangka pendek untuk keunggulan kompetitif.

⁶¹ Supriyono, R. A. (2001). Sistem Pengendalian Anggaran Perusahaan, buku dua, edisi pertama, BPFE. UGM, Yogyakarta, 327.

- 7) Harga Transfer yaitu Menyediakan informasi untuk harga antar bagian perusahaan.
- 8) *Balanced Scorecard* yaitu Mengukur kinerja perusahaan dari berbagai perspektif.⁶²

c. Tujuan Akuntansi Manajemen

Salah satu tujuan akuntansi manajemen adalah untuk menyediakan informasi yang relevan dan bermanfaat bagi manajemen dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, dan pengendalian operasional perusahaan.⁶³ Tujuan akuntansi manajemen dapat dibagi menjadi dua kelompok utama, yaitu tujuan primer dan tujuan sekunder.

1) Tujuan Primer Akuntansi Manajemen:

- a) Membantu manajemen dalam proses pengambilan keputusan.

2) Tujuan Sekunder Akuntansi Manajemen:

- b) Mendukung manajemen dalam merencanakan kegiatan operasional
- c) Menyediakan solusi untuk berbagai masalah yang timbul dalam organisasi.
- d) Memfasilitasi fungsi pengendalian untuk memastikan kinerja sesuai dengan rencana.
- e) Menyempurnakan sistem kegiatan manajemen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.⁶⁴

⁶² Diyah S. Hariyani, Akuntansi Manajemen Teori dan Aplikasi, 5-6.

⁶³ Ravika Mutiara Savitrah, Modul Akuntansi Manajemen 12-13

⁶⁴ Supriyono, R. A. "Akuntansi Biaya: Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok, Buku 1." (2012). 32.

Akuntansi manajemen adalah elemen kunci dalam operasional perusahaan yang berfokus pada penyediaan informasi yang mendukung manajemen dalam perencanaan, pengendalian, pengambilan keputusan, dan evaluasi kinerja. Dengan informasi yang akurat dan relevan, manajemen dapat membuat keputusan yang lebih baik untuk mencapai tujuan strategis dan operasional organisasi.

2. Biaya Kualitas

a. Pengertian Biaya Kualitas

Biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan upaya pencegahan, mengklasifikasikan, perbaikan, dan koreksi produk berkualitas rendah. Selain itu, biaya kualitas juga mencakup biaya kesempatan yang hilang akibat waktu produksi dan penjualan yang terbuang karena rendahnya kualitas produk.⁶⁵ Berikut adalah beberapa

definisi mengenai biaya kualitas beserta pembahasannya:

- 1) Biaya kualitas didefinisikan sebagai biaya yang timbul akibat rendahnya kualitas. Biaya yang muncul akibat kualitas rendah mencakup segala pengeluaran yang disebabkan oleh produk yang tidak memenuhi standar kualitas. Biaya kualitas merupakan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan karena melakukan pekerjaan dengan cara yang salah (*doing things wrong*). Biaya ini mengacu pada pengeluaran yang terjadi karena kesalahan dalam proses produksi atau layanan.

⁶⁵ Blocher, Edward J., Kung H. Chen, and Thomas W. Lin. "Cost Management a Strategic Emphasis (Terjemahan Susty Ambarriani) Jakarta: Salemba Empat." (2000). 220.

2) Biaya kualitas mencakup biaya yang dikeluarkan untuk aktivitas-aktivitas yang tidak diperlukan secara langsung untuk mendukung tujuan departemen, serta biaya yang diperlukan untuk mencapai suatu kualitas.⁶⁶

3) *The cost of quality (COQ) refers to costs incurred to prevent, or costs arising as a result of the production of a low quality product.* Definisi ini menekankan dua aspek utama biaya kualitas: biaya pencegahan (untuk menghindari produksi produk berkualitas rendah) dan biaya yang timbul akibat produksi produk berkualitas rendah.⁶⁷

4) Dalam buku Akuntansi Manajemen yang dikutip oleh Bambang Hariadi, *Anonymous* menyatakan: *The cost of quality refers to resources spent to assure consistent customer satisfaction.* Definisi ini fokus pada sumber daya yang digunakan untuk memastikan kepuasan pelanggan secara konsisten.⁶⁸

5) Blocher, Chen, dan Lin dalam buku Manajemen Biaya yang diterjemahkan oleh A. Susty Ambarriani mengemukakan bahwa: "Biaya kualitas adalah biaya-biaya yang berkaitan dengan pencegahan, mengkasifikasikan, perbaikan, dan pembedulan produk yang

⁶⁶ Adnan, M. A., & Kumiasih, E. (2000). Analisis tingkat kesehatan perusahaan untuk memprediksi potensi kebangkrutan dengan pendekatan Altman (Kasus pada sepuluh perusahaan di Indonesia). *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 131-152.

⁶⁷ Yuliana, Dila Putri, et al. "Studi Literatur: Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Tingkat Profitabilitas Pt. Surya Dumai Industri Tbk." *Research in Accounting Journal (RAJ)* 3.3 (2023): 370-378.

⁶⁸ Susanto, A. B., and Patricia Susanto. *The Dragon Network: Inside Stories Of The Most Successful Chinese Family Businesses*. John Wiley & Sons, 2013.

berkualitas rendah, serta *opportunity cost* dari hilangnya waktu produksi dan penjualan akibat rendahnya kualitas⁶⁹

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan akibat adanya produk berkualitas rendah serta seluruh biaya yang terkait dengan perbaikan kualitas produk. *Costs of quality* berbeda dengan *reduce cost*. *Costs of quality* mencakup biaya yang dikeluarkan akibat produk berkualitas rendah serta semua biaya yang terkait dengan perbaikan kualitas produk, yang bertujuan untuk menjaga kepuasan konsumen. Sementara itu, *reduce cost* merupakan pengurangan biaya produksi dengan mengeliminasi biaya yang seharusnya tidak perlu terjadi, dengan tujuan menghemat biaya produksi.

b. Jenis Biaya Kualitas

Biaya kualitas merujuk pada pengeluaran yang terjadi akibat adanya atau potensi adanya kualitas buruk dalam produk atau layanan. Konsep ini mengaitkan biaya kualitas dengan dua kategori utama kegiatan yang terkait dengan kualitas: aktivitas kontrol dan aktivitas kegagalan.

Menurut Hansen, Don R., and Maryanne M. Mowen. Dalam bukunya *Managerial accounting*, biaya kualitas terdiri dari beberapa jenis, yaitu:⁷⁰

⁶⁹ Pasaribu, Rowland Bismark Fernando, and Claudia Christi. "Pengaruh Size, Camel, Intellectual Capital Terhadap Pertumbuhan Dan Nilai Pasar Emiten Perbankan Di Bursa Efek Indonesia." 7-8

⁷⁰ Hansen, Don R., and Maryanne M. Mowen. *Managerial accounting*. South-Western, 2007. 443.

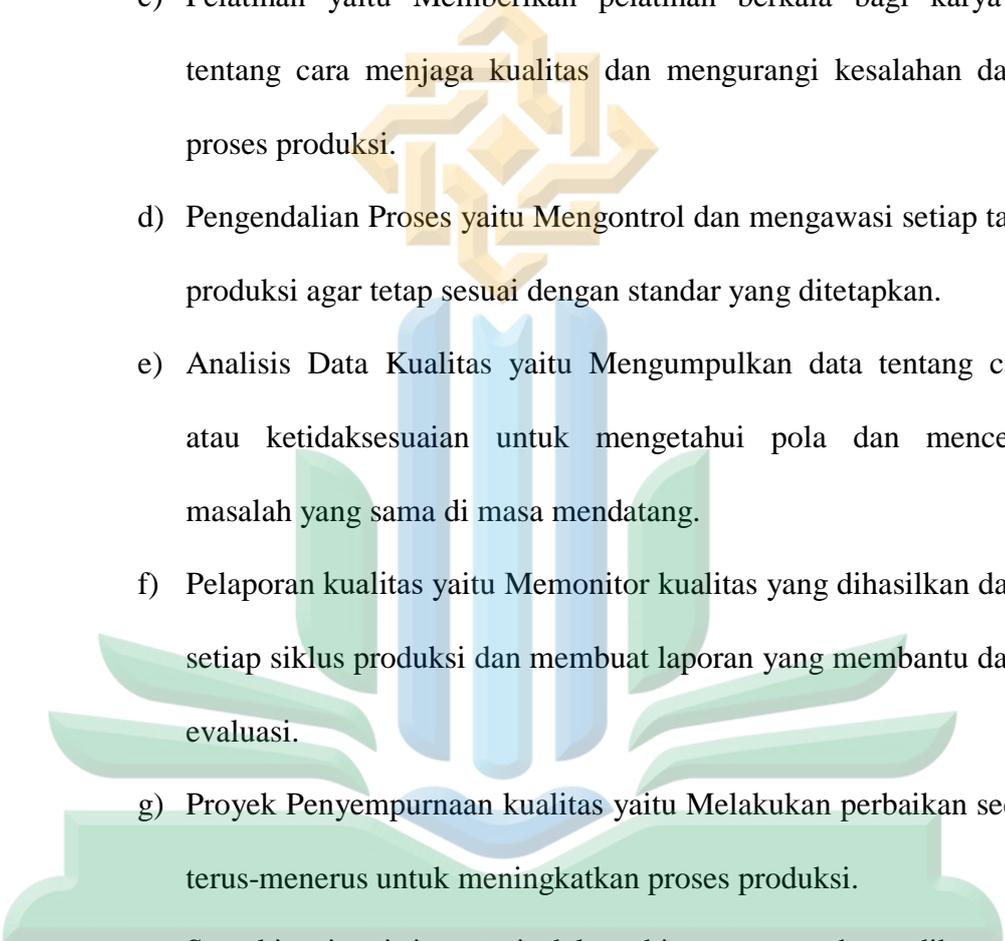
1) Biaya Pencegahan (*Prevention Cost*)

Biaya pencegahan adalah pengeluaran yang dilakukan untuk mencegah terjadinya cacat atau ketidaksesuaian pada produk sejak awal proses produksi. Dengan meningkatkan biaya pencegahan, diharapkan tingkat kegagalan produk dapat ditekan secara signifikan. Contoh biaya ini mencakup biaya pengembangan rekayasa kualitas, program pelatihan kualitas, perencanaan kualitas, dan pelaporan standar kualitas. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar yang diharapkan.

Biaya pencegahan adalah investasi yang dilakukan perusahaan untuk mencegah produk atau jasa mengalami cacat sejak awal proses produksi. Perusahaan mengeluarkan biaya ini sebagai tindakan preventif, sehingga cacat atau kegagalan dapat diminimalisir sebelum terjadi. Misalnya, dengan melakukan pelatihan kepada karyawan, kualitas kerja mereka akan lebih baik, dan potensi kesalahan dapat berkurang. Contoh dari biaya pencegahan mencakup:⁷¹

- a) Perencanaan Kualitas yaitu Menentukan standar kualitas produk agar produk sesuai dengan harapan pelanggan.
- b) Penelaahan Produk Baru yaitu Melakukan peninjauan terhadap spesifikasi produk baru sebelum peluncuran untuk memastikan memenuhi kriteria kualitas.

⁷¹ Hansen, Don R., and Maryanne M. Mowen (2007). *Managerial accounting*. South-Western,. 443.

- 
- c) Pelatihan yaitu Memberikan pelatihan berkala bagi karyawan tentang cara menjaga kualitas dan mengurangi kesalahan dalam proses produksi.
 - d) Pengendalian Proses yaitu Mengontrol dan mengawasi setiap tahap produksi agar tetap sesuai dengan standar yang ditetapkan.
 - e) Analisis Data Kualitas yaitu Mengumpulkan data tentang cacat atau ketidaksesuaian untuk mengetahui pola dan mencegah masalah yang sama di masa mendatang.
 - f) Pelaporan kualitas yaitu Memonitor kualitas yang dihasilkan dalam setiap siklus produksi dan membuat laporan yang membantu dalam evaluasi.
 - g) Proyek Penyempurnaan kualitas yaitu Melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk meningkatkan proses produksi.

Semakin tinggi investasi dalam biaya pencegahan, diharapkan tingkat cacat produk akan berkurang, sehingga biaya kegagalan yang lebih besar dapat dihindari.

2) Biaya Penilaian (*Appraisal Cost*)

Biaya penilaian adalah biaya yang timbul untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi dan harapan pelanggan. Ini termasuk biaya pemeriksaan dan pengujian bahan baku, biaya pengawasan kemasan, serta biaya perencanaan kualitas. Langkah penilaian bertujuan mendeteksi masalah sebelum produk keluar dari proses produksi, sehingga bisa dilakukan perbaikan lebih awal.

Biaya penilaian adalah biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk memverifikasi apakah produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Fungsi dari biaya ini adalah untuk mendeteksi cacat atau masalah sebelum produk dikirim ke konsumen. Langkah ini penting untuk mencegah ketidakpuasan pelanggan dan kerugian lebih lanjut. Biaya penilaian meliputi:⁷²

- a) Inspeksi Bahan-Bahan yaitu Mengecek kualitas bahan baku sebelum masuk ke tahap produksi untuk memastikan bahan memenuhi standar.
- b) Inspeksi dan Pengujian yaitu Melakukan pemeriksaan di setiap tahap proses untuk mendeteksi cacat sejak awal.
- c) Pemeliharaan Alat Pengujian yaitu Memastikan bahwa peralatan pengujian dalam kondisi optimal untuk mendapatkan hasil pemeriksaan yang akurat.
- d) Biaya Bahan dan Jasa dalam Penilaian yaitu Pengeluaran untuk bahan habis pakai atau jasa eksternal yang digunakan dalam proses penilaian kualitas.
- e) Evaluasi Persediaan yaitu Menilai kualitas dan kondisi stok barang di gudang agar sesuai dengan spesifikasi.

Dengan adanya biaya penilaian, perusahaan menghindari biaya kegagalan eksternal yang bisa muncul jika produk yang tidak sesuai standar sampai ke pelanggan.

⁷² Hansen, Don R., and Maryanne M. Mowen (2007). *Managerial accounting*. South-Western,. 443.

3) Biaya Kegagalan Internal (*Internal Failure Cost*)

Biaya kegagalan internal adalah pengeluaran yang terjadi akibat adanya produk yang tidak memenuhi standar selama masih dalam proses produksi, sebelum sampai ke tangan pelanggan. Contohnya meliputi biaya untuk pengerjaan ulang, penghentian mesin akibat produk cacat, serta biaya pemeriksaan dan pengujian ulang. Biaya ini berusaha diminimalkan agar efisiensi produksi tetap terjaga.

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang muncul ketika produk tidak memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, tetapi masalahnya terdeteksi sebelum produk sampai ke pelanggan. Dengan demikian, biaya ini masih bisa dikelola oleh perusahaan secara internal. Contoh dari biaya kegagalan internal termasuk:⁷³

- a) Sisa Bahan yaitu Terbuangnya bahan karena produk yang dibuat tidak sesuai standar.
- b) Pengerjaan Ulang atau Perbaikan yaitu Biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki produk cacat agar dapat memenuhi spesifikasi.
- c) Pengujian Ulang yaitu Biaya untuk menguji kembali produk yang telah diperbaiki guna memastikan kualitasnya.
- d) *Downtime* (Waktu Henti) yaitu Kerugian yang terjadi ketika proses produksi terhenti akibat masalah kualitas.
- e) Analisis Kegagalan yaitu Penyelidikan untuk mengidentifikasi akar penyebab cacat agar tidak terjadi di masa depan.

⁷³ Hansen, Don R., and Maryanne M. Mowen (2007). *Managerial accounting*. South-Western,. 443.

f) *Disposition* (Diskon Harga) yaitu Kerugian dari produk yang hanya bisa dijual dengan harga diskon karena tidak memenuhi standar optimal.

Pengeluaran untuk biaya kegagalan internal akan berkurang jika perusahaan dapat mencegah terjadinya cacat di awal proses produksi.

4) Biaya Kegagalan Eksternal (*External Failure Cost*)

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi ketika produk yang telah sampai ke pelanggan gagal memenuhi standar yang diharapkan atau kebutuhan mereka. Dari semua jenis biaya kualitas, biaya ini dianggap paling merugikan karena dapat menciptakan ketidakpuasan pelanggan dan merusak reputasi bisnis. Contohnya meliputi biaya garansi, penggantian produk, perbaikan produk, serta hilangnya penjualan akibat citra produk yang buruk.⁷⁴

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang muncul akibat produk cacat yang telah sampai di tangan pelanggan dan baru terdeteksi setelahnya. Jenis biaya ini adalah yang paling merugikan karena dampaknya lebih luas, yaitu memengaruhi kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, dan pangsa pasar. Biaya yang termasuk dalam kegagalan eksternal meliputi:

a) Penanganan Keluhan Pelanggan yaitu Biaya untuk merespons dan menangani keluhan pelanggan terkait produk cacat.

⁷⁴ Hansen, Don R., and Maryanne M. Mowen (2007). *Managerial accounting*. South-Western,. 443.

- b) Retur Barang yaitu Biaya yang timbul karena pelanggan mengembalikan produk yang rusak atau tidak sesuai.
- c) Biaya Garansi yaitu Biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki atau mengganti produk yang masih dalam masa garansi.
- d) Potongan Harga yaitu Diskon atau kompensasi yang diberikan kepada pelanggan atas produk yang tidak sesuai ekspektasi.

Biaya kegagalan eksternal dapat dihindari jika kualitas produk dijaga dengan baik dari awal hingga akhir proses produksi, karena setiap produk cacat yang sampai ke pelanggan akan berdampak pada kepuasan mereka dan berpotensi merusak citra perusahaan.

Tabel 2.2
Tipe Biaya

Biaya Pencegahan	Biaya Penilaian	Biaya Kegagalan Internal	Biaya kegagalan eksternal
1. Biaya rekayasa kualitas	1. Biaya pengujian bahan baku	1. Biaya sisa bahan	1. Kerugian penjualan
2. Program pelatihan kualitas	2. Biaya inspeksi pembungkusan	2. Biaya pengerjaan Kembali	2. Retur dan potongan penjualan
3. Perencanaan Kualitas	2. Biaya aktivitas pengawasan	3. Biaya mesin berhenti karena produk rusak	3. Biaya jaminan
4. Pelaporan Kualitas	3. Verifikasi pemasok	4. Biaya inspeksi Kembali	4. Biaya pengerjaan Kembali
5. Penilaian Pemasok Pemeriksaan Kualitas Gugus Kendali kualitas	4. Pengujian dilapangan	5. Biaya inspeksi Kembali	5. Biaya penanganan keluhan konsumen
6. Penelaahan terhadap desain produk	5. Pengambilan sampel dari satu batch produk jadi untuk menentukan kualitas	5. Biaya	6. Biaya pemasaran produk atas kegagalan
7. Pemeliharaan			

Biaya Pencegahan	Biaya Penilaian	Biaya Kegagalan Internal	Biaya kegagalan eksternal
peralatan 8. Teknik proses manufaktur	6. Pengambilan sampel dari proses produksi yang sedang berjalan	6. Biaya perubahan desain	7. Biaya distribusi produk yang dikembalikan 8. Teknik dan proses produksi atas kegagalan eksternal.

Sumber: Hansen.Don.R, Maryanne M.Mowen (1997)

c. Alasan Penerapan Biaya Kualitas

Menurut Gaspersz dalam bukunya *Total Quality Management*, menyatakan bahwa Perusahaan-perusahaan menerapkan biaya kualitas untuk beberapa alasan, yaitu:

- 1) Guna Untuk meningkatkan komunikasi antara manajer menengah dengan manajer puncak tentang ukuran dan masalah dari kualitas produk.
- 2) Guna Untuk mengurangi ketidakpuasan pelanggan atas produk yang dihasilkan.
- 3) Guna Untuk mengetahui besarnya biaya dengan adanya produk yang berkualitas buruk yang merupakan hasil dari kegagalan produk setelah penjualan.⁷⁵

⁷⁵ Gaspersz, Vincent (2005), *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum. 166.

d. Pengendalian biaya kualitas

Pengendalian kualitas adalah filosofi yang mendukung perbaikan berkelanjutan pada kualitas dan produktivitas di seluruh aktivitas perusahaan, termasuk pemasok dan distribusi. Dengan memecah sistem produksi menjadi beberapa bagian yang lebih kecil, kualitas dapat ditingkatkan melalui pengendalian pada titik-titik tertentu dalam jalur produksi. Penerapan pengendalian kualitas bertujuan memastikan produk akhir sesuai dengan standar yang ditetapkan, baik dalam komposisi, desain, maupun spesifikasi. Pengendalian kualitas juga berfungsi mengukur efisiensi produksi dan melibatkan berbagai variabel yang mempengaruhi kualitas. Secara garis besar, pengendalian kualitas dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori:⁷⁶

1) Pengendalian kualitas Bahan

Kualitas bahan baku sangat mempengaruhi hasil akhir produk.

Bahan baku yang berkualitas rendah akan menghasilkan produk dengan kualitas rendah, dan sebaliknya, bahan baku berkualitas baik akan menghasilkan produk yang baik. Pengendalian kualitas bahan harus dimulai sejak bahan diterima di gudang, selama penyimpanan, hingga bahan dimasukkan dalam proses produksi. Ketidaksesuaian kualitas bahan baku dapat menyebabkan produk akhir tidak memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Contohnya, kualitas tepung terigu yang baik dapat menghasilkan roti yang baik, sementara tepung terigu

⁷⁶ Handoko, T. H. (2011). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Yogyakarta. Bpfe Yogyakarta. 6.

yang buruk akan menghasilkan roti yang berkualitas rendah. Kerusakan kualitas bahan baku dapat terjadi akibat sistem penyimpanan yang buruk.⁷⁷

2) Pengendalian kualitas dalam Proses Pengolahan

Faktor kualitas proses adalah elemen penting selama produksi. kualitas proses dapat ditingkatkan melalui perbaikan mesin dan peralatan, penggunaan pemantauan daring, peningkatan keterampilan operator, dan penerapan strategi pemeliharaan preventif. Kualitas produk dipengaruhi oleh kualitas bahan baku dan proses produksi itu sendiri. Setiap tahap produksi harus diawasi untuk segera mendeteksi dan mengoreksi kesalahan. Pengendalian kualitas dapat dilakukan melalui pengambilan sampel pada interval tertentu dan dianalisis secara statistik. Pengawasan ketat di setiap tahap produksi penting untuk menjaga kualitas, dan kolaborasi antara karyawan serta manajemen sangat diperlukan.⁷⁸

3) Pengendalian kualitas Produk Akhir

Pengawasan terhadap kualitas produk akhir harus dilakukan sejak produk keluar dari proses produksi hingga tahap pembungkusan, penyimpanan, dan pengiriman ke konsumen. Dalam memasarkan produk, perusahaan harus memastikan bahwa produk yang ditawarkan

⁷⁷ Sihombing, M. I. S., & Sumartini, S. (2017). Pengaruh Pengendalian Kualitas Bahan Baku dan Pengendalian Kualitas Proses Produksi terhadap Kuantitas Produk Cacat dan Dampaknya pada Biaya Kualitas (Cost of Quality). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 8(2), 42-49.

⁷⁸ Chan, W. M., Ibrahim, R. N., & Lochert, P. B. (2005). Economic production quantity and process quality: a multivariate approach. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(6), 591-606.

memiliki kualitas yang baik. Hal ini hanya bisa dicapai jika pengendalian kualitas dilakukan dengan cermat pada produk akhir, sehingga produk yang cacat tidak sampai ke tangan konsumen.

Produk cacat adalah produk yang tidak memenuhi standar kualitas dalam proses produksi, namun masih bisa diperbaiki dengan biaya yang lebih rendah dari nilai jualnya. Produk cacat menyerap biaya bahan baku, tenaga kerja, dan overhead, sehingga merugikan perusahaan. Untuk mengurangi produk cacat, perusahaan perlu melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus dan melibatkan seluruh pekerja. Produk cacat merupakan elemen penting dalam laporan biaya kualitas, meskipun sering diabaikan. Akibatnya, kontribusi produk cacat terhadap total biaya kualitas seringkali menjadi sangat signifikan..⁷⁹

Menurut Hansen dan Mowen dalam bukunya *Management Accounting*,

produk dianggap cacat jika tidak memenuhi spesifikasi dan standar kualitas yang telah ditetapkan. Produk cacat dapat diperbaiki, namun biasanya memiliki nilai jual yang lebih rendah, disebut nilai sisa.

Menghindari produk cacat sangat penting untuk mendukung pencapaian laba dan mengurangi pengembalian barang dari konsumen. Oleh karena itu, menjaga kualitas yang baik sangat diperlukan dalam industri manufaktur

⁷⁹ Chan, W. M., Ibrahim, R. N., & Lochert, P. B. (2005). Economic production quantity and process quality: a multivariate approach. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(6), 591-606.

dan jasa, karena kualitas menentukan apakah produk sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan..⁸⁰

e. Pengukuran biaya kualitas

Menurut Gaspersz dalam bukunya *Total Quality Management*, perusahaan mengukur dan menganalisis biaya kualitas sebagai indikator keberhasilan program perbaikan kualitas dengan membandingkannya dengan ukuran-ukuran biaya lainnya, yaitu:

- 1) Biaya kualitas terhadap nilai penjualan diukur dari Semakin rendah rasio ini, semakin menunjukkan bahwa program perbaikan kualitas berhasil.
- 2) Biaya kualitas terhadap keuntungan diukur dari Semakin rendah rasio ini, semakin menandakan keberhasilan program perbaikan kualitas.
- 3) Biaya kualitas terhadap harga pokok penjualan Diukur berdasarkan persentase biaya kualitas total terhadap harga pokok penjualan, di mana semakin rendah nilai ini menunjukkan semakin efektif program perbaikan kualitas.⁸¹

f. Pemilihan standar biaya kualitas

Biaya kualitas dapat dibagi menjadi biaya yang dapat diamati dan biaya tersembunyi. Biaya kualitas yang dapat diamati adalah biaya-biaya yang tersedia atau dapat diperoleh dari catatan akuntansi perusahaan.

Sementara itu, biaya kualitas tersembunyi adalah biaya kesempatan atau

⁸⁰ Hansen and Mowen. (2005). *Management Accounting 7th ed Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat. 7.

⁸¹ Gaspersz, V. (2005). *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta. Gill, Underhill, 2003, *Productivity Small and Medium Enterprise. Journal Management Services [MNS] ISSN, 0307-6768*. 168.

oportunitas yang timbul akibat kualitas yang buruk. Terdapat dua pandangan mengenai biaya kualitas menurut Hansen dan Mowen⁸²:

- 1) Pandangan Kualitas yang Dapat Diterima (*Acceptable Quality Level* atau *AQL*): Pandangan ini berasumsi adanya hubungan terbalik antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Saat biaya pengendalian meningkat, biaya kegagalan menurun. Selama penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pengendalian, perusahaan harus terus berusaha mencegah atau mendeteksi unit yang tidak sesuai sampai mencapai titik di mana peningkatan biaya pengendalian lebih besar dari penurunan biaya kegagalan. Titik ini disebut titik keseimbangan optimal antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan.
- 2) Pandangan Cacat Nol (*Zero Defects Model*): Keunggulan biaya dicapai dengan mengurangi unit cacat hingga nol. Pada pertengahan tahun

1980-an, model cacat nol disempurnakan menjadi model kualitas kokoh (*robust quality model*) yang menyatakan bahwa kerugian terjadi karena produk menyimpang dari nilai target; semakin besar penyimpangan, semakin besar kerugian yang ditanggung. Tingkat optimal biaya kualitas terjadi ketika tidak ada produk rusak yang dihasilkan. Menurut pakar kualitas, perusahaan dengan program

⁸² Pujiati, Desi, Titi Nugraheni, And Misdiyono Misdiyono. "Meta Analisis: Kategori Model Biaya Kualitas Dan Profitabilitas." *Sebatik* 23.1 (2019): 84-90.

kualitas optimal memiliki biaya kualitas yang tidak lebih dari 2,5% dari penjualan.⁸³

g. Tujuan Biaya Kualitas

Menurut Hansen dan Mowen dalam bukunya Akuntansi Manajerial, perusahaan menyusun biaya kualitas dengan tujuan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan dan mempermudah perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial.
- 2) Memproyeksikan kapan biaya dan penghematan akan terjadi dan diperoleh.⁸⁴

h. Manfaat Biaya Kualitas

Menurut Hansen dan Mowen dalam bukunya Akuntansi Manajerial, manfaat dari biaya kualitas adalah:

- 1) Memperbaiki perencanaan manajerial, kontrol, dan pengambilan keputusan.
- 2) Mengevaluasi kinerja keseluruhan dari program perbaikan kualitas.
- 3) Menerapkan dan memantau efektivitas program kualitas.
- 4) Menyediakan informasi biaya kualitas yang penting bagi pihak luar dalam menilai kualitas perusahaan melalui program-program ISO 9000.⁸⁵

⁸³ Pujiati, Desi, Titi Nugraheni, and Misdiyono Misdiyono. "Meta Analisis: Kategori Model Biaya Kualitas Dan Profitabilitas." *Sebatik* 23.1 (2019): 84-90.

⁸⁴ Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen (2009), *Akuntansi Manajerial*, Jakarta: Salemba Empat. 276.

⁸⁵ Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen, 276.

3. Kualitas Produk

a. kualitas

Dr. W. Edwards Deming menekankan bahwa peningkatan kualitas produk bukan hanya menjadi tanggung jawab bagian kontrol kualitas saja. Ia menyoroti pentingnya peran seluruh departemen dalam organisasi, termasuk top manajemen, dalam proses peningkatan kualitas. Konsep ini menggarisbawahi pendekatan holistik dalam manajemen kualitas, di mana semua bagian organisasi harus terlibat dalam upaya mencapai kualitas yang lebih baik.

Dr. Joseph Juran menyatakan bahwa kualitas suatu produk tidak terjadi begitu saja, melainkan memerlukan perencanaan yang matang. Ia mengembangkan tiga konsep utama dalam manajemen kualitas, yaitu:

- 1) *Quality Planning*: Perencanaan untuk menentukan standar kualitas.
- 2) *Quality Control*: Pengendalian untuk memastikan bahwa standar kualitas dipenuhi.
- 3) *Quality Improvement*: Upaya peningkatan untuk terus memperbaiki kualitas produk.

Philip B. Crosby dikenal dengan pendekatannya yang disebut *Crosby Vaccination Serum*, yang menitikberatkan pada kepuasan konsumen. Menurutnya, sistem perusahaan dan operasional harus dirancang untuk memastikan produk yang dihasilkan dapat memenuhi ekspektasi konsumen. Crosby juga memperkenalkan konsep *zero-defect*, yaitu

menghindari produk cacat atau rusak sejak awal proses produksi sebagai bagian dari manajemen kualitas.⁸⁶

b. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, yang tidak hanya bergantung pada pengendalian kualitas tetapi juga pada perencanaan yang baik dari semua Departemen dalam organisasi. Kualitas adalah karakteristik dari suatu produk yang mencerminkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat konkret.⁸⁷ Kualitas merupakan keunggulan yang dimiliki oleh produk tersebut. Dari sudut pandang konsumen, kualitas dianggap sebagai aspek yang penting, sedangkan dari perspektif produsen, kualitas diartikan sebagai kualitas yang sebenarnya saat memproduksi suatu barang. Kotler mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan sifat barang serta jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Tjiptono menekankan bahwa kualitas adalah kombinasi dari berbagai sifat dan karakteristik yang membentuk produk tersebut.⁸⁸

Pengertian Kualitas Produk Kualitas menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Menurut Kotler dan Armstrong, kualitas produk adalah kemampuan suatu

⁸⁶ Deming, W. E., Juran, J., Crosby, P., & Berwick, D. Quality Principles. Training Module Managing Performance, 35.

⁸⁷ Kotler, P. dan Armstrong, (2014). Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 2 Edisi 15. Jakarta: Penerbit Erlangga, 65.

⁸⁸ Fandy Tjiptono, 2017, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Andi, 180.

produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan performa, reliabilitas, ketepatan, kemudahan penoperasian dan perbaikan, serta atribut lainnya. Artinya, kemampuan sebuah produk tidak hanya dalam memperagakan fungsinya, tetapi juga mencakup keseluruhan daya tahan, reliabilitas, ketepatan, kemudahan penoperasian, dan reparasi produk, serta atribut yang lainnya.

c. Kebijakan Kualitas Produk

Kebijakan kualitas produk mencakup serangkaian tindakan dan pedoman yang dirancang untuk memastikan bahwa produk memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh konsumen. Berikut adalah beberapa kebijakan kualitas yang dapat diterapkan:

- 1) Pemeriksaan Kesesuaian Bahan Baku Tahap ini Dilakukan untuk memastikan bahwa bahan baku yang digunakan dalam proses produksi memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Langkah ini membantu mencegah terjadinya cacat sejak tahap awal produksi.
- 2) Pengujian Bentuk, Ukuran, dan Berat Produk Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap produk yang dihasilkan memiliki kesesuaian dalam hal bentuk, ukuran, dan berat sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan. Hal ini memastikan konsistensi produk di pasaran
- 3) Penilaian Visual atau Tampilan Produk Tahap ini Meliputi pemeriksaan visual untuk mendeteksi cacat atau ketidaksempurnaan pada tampilan

akhir produk. Penilaian ini penting untuk memenuhi ekspektasi konsumen dalam hal estetika dan presentasi produk.

- 4) Uji Daya Tahan Produk Tahap ini Merupakan pengujian untuk menilai daya tahan produk di berbagai kondisi pemakaian. Langkah ini bertujuan untuk memastikan produk memiliki ketahanan yang memadai sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas produk.⁸⁹

4. Peran Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kualitas

Peran Biaya Kualitas dalam Meningkatkan Kualitas Biaya kualitas, atau *cost of quality*, merupakan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa produk atau layanan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Biaya ini terdiri dari beberapa kategori, termasuk biaya pencegahan, biaya penilaian, dan biaya kegagalan. Peran dalam pengelolaan biaya kualitas yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kualitas produk

dan layanan, serta untuk menjaga daya saing perusahaan di pasar.

a. Pengklasifikasian Biaya kualitas untuk meningkatkan kualitas

- 1) Biaya Pencegahan yaitu Pengeluaran untuk mencegah terjadinya cacat, seperti pelatihan karyawan dan perbaikan proses produksi.
- 2) Biaya Penilaian yaitu Biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi kualitas produk, termasuk inspeksi dan pengujian
- 3) Biaya Kegagalan Internal yaitu Biaya yang timbul akibat cacat yang ditemukan sebelum produk mencapai pelanggan.

⁸⁹ Pride dan Ferrel, 2010, Marketing, Teori dan Praktek Sehari-hari, Jakarta: PT. Surya, 317.

4) Biaya Kegagalan Eksternal yaitu Biaya yang dikeluarkan untuk menangani cacat setelah produk diterima oleh pelanggan.⁹⁰

b. Peran Biaya Kualitas dalam Meningkatkan Kualitas

1) Meningkatkan Kepuasan Pelanggan seperti Investasi dalam biaya kualitas menghasilkan produk berkualitas tinggi yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Produk yang konsisten berkualitas baik akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi pasar perusahaan.⁹¹

2) Mengurangi Biaya Perbaikan yaitu Dengan memfokuskan pada pencegahan cacat melalui biaya pencegahan, perusahaan dapat mengurangi frekuensi kegagalan produk. Hal ini mengurangi kebutuhan akan perbaikan dan penggantian, sehingga menghemat biaya dalam jangka panjang.

3) Menaikkan Reputasi Perusahaan seperti Perusahaan yang dikenal menghasilkan produk berkualitas tinggi akan mendapatkan reputasi baik di pasar. Reputasi ini tidak hanya menarik pelanggan baru tetapi juga mempertahankan pelanggan lama, yang pada gilirannya meningkatkan pendapatan.

4) Menambah Keuntungan Bisnis yaitu Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan dan reputasi positif, perusahaan dapat menetapkan harga

⁹⁰ Kristanto, S. P., & Dewi, S. P. (2017). Akuntansi Biaya. Bogor: In Media. 105.

⁹¹ Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi Offset, 24.

premium untuk produk berkualitas tinggi. Hal ini berpotensi meningkatkan margin keuntungan.⁹²

Mengalokasikan sumber daya untuk biaya kualitas, perusahaan dapat mengurangi jumlah produk cacat dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini berkontribusi pada reputasi positif perusahaan di mata konsumen. Biaya Kualitas memainkan peran penting dalam strategi bisnis modern. Pengelolaan yang baik terhadap biaya ini tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan di pasar yang kompetitif.

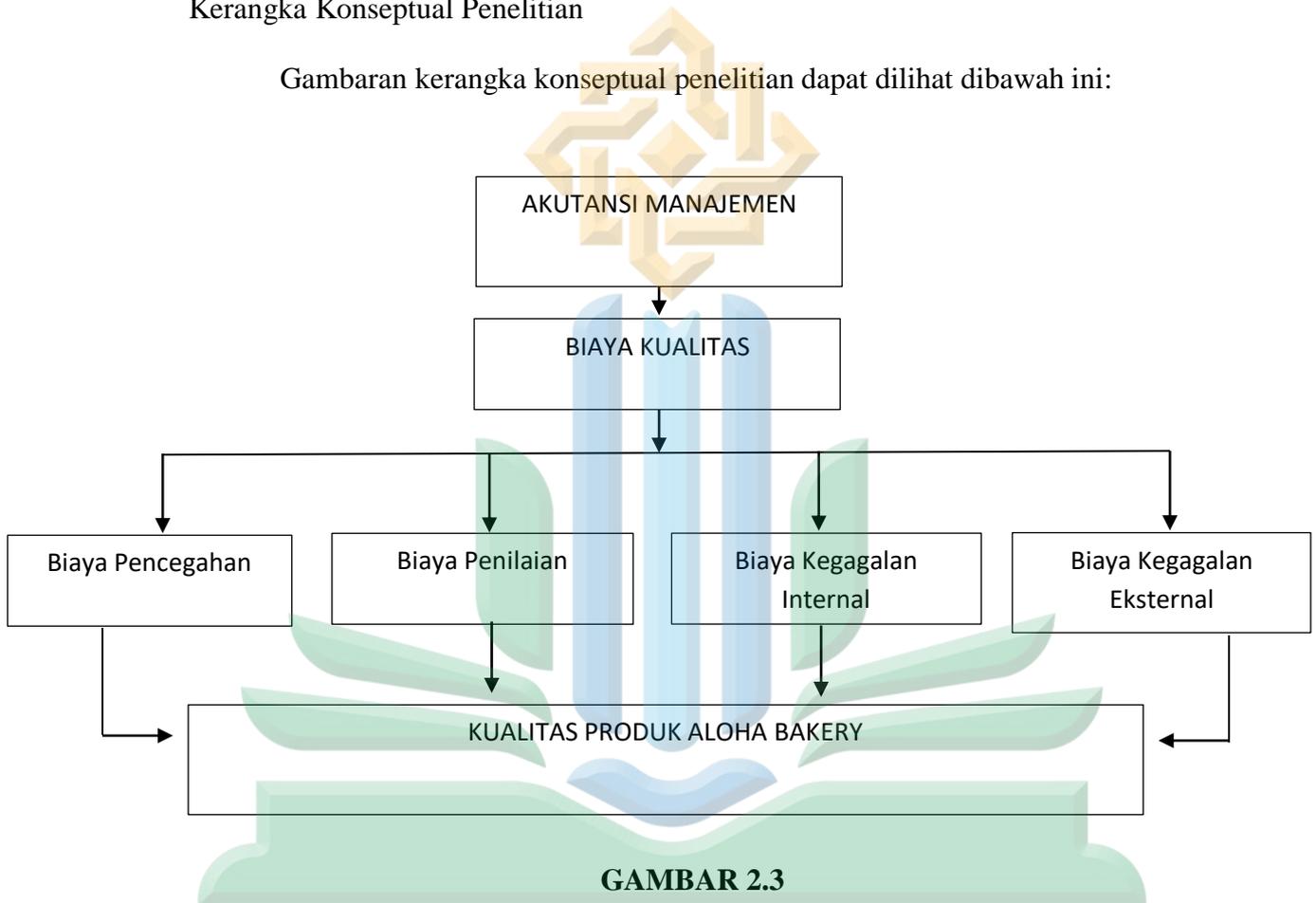


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

⁹² Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, 24.

Kerangka Konseptual Penelitian

Gambaran kerangka konseptual penelitian dapat dilihat dibawah ini:



GAMBAR 2.3

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2025

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian untuk tugas akhir (skripsi) ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari buku-buku, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode yang berjenis deskriptif, karena untuk memahami fenomena menyeluruh, tentunya harus memahami konteks dan melakukan analisis holistik, penyebarannya dan dideskripsikan.⁹³

Sedangkan jenis penelitian menggunakan deskriptif yaitu menggali sumber dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan

secara terjun langsung ke lapangan dan langsung melakukan wawancara.

Hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui dan memahami lebih mendalam secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh di lapangan dan disajikan secara deskripsi.⁹⁴

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian Dimana kegiatan penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini dilakukan di Aloha Bakery

⁹³ Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. 8.

⁹⁴ Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. 248.

Jalan Kh. Wahid Hasyim, Gg. Keramat, Kramat, Kranjingan, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68126.

Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian Aloha Bakery yaitu karena pada Lokasi ini memungkinkan peneliti untuk melihat bagaimana Aloha Bakery bersaing dengan toko roti lain di sekitar Jember, Lokasi yang mudah dijangkau oleh peneliti, sehingga memudahkan proses pengumpulan data Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen kualitas di industri makanan pada umumnya

C. Subyek Penelitian

Yang dimaksud subjek penelitian merupakan orang, tempat, atau benda, yang diamati dalam rangka pembumbutan sebagai sasaran⁹⁵.

Adapun subjek penelitian dalam tulisan ini merupakan karyawan, Admin keuangan, atau Manajer Aloha Bakery. Penentuan subjek penelitian

menggunakan teknik purposive, yaitu teknik pengambilan sumber data

melalui pertimbangan tertentu. Dalam pertimbangan ini, subjek penelitian

dianggap paling memahami informasi terkait biaya kualitas, pengendalian

siswa bahan, dan peningkatan kualitas produk di Aloha Bakery. Penentuan

subjek penelitian telah dipertimbangkan secara matang agar sesuai dengan

tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi informan antara lain:

⁹⁵ Indonesia, Kamus Bahasa. " Pengertian Subjek Penelitian." 862.

1. Manajemen Aloha Bakery (Vicky Kananda K) sebagai manajer yang bertanggung jawab atas operasional dan pengambilan keputusan strategis di Aloha Bakery.
2. Admin Operasional (Farro Idul Bakhiah) sebagai admin operasional yang mengelola administrasi dan aktivitas harian dalam operasional bakery.
3. Admin Gudang (Kamila) sebagai admin gudang yang bertanggung jawab atas pencatatan dan pengelolaan bahan baku serta pengendalian stok bahan produksi.
4. Admin Keuangan (Fatila) sebagai admin keuangan yang memiliki pemahaman mendalam tentang pencatatan biaya dan pengelolaan anggaran di Aloha Bakery.
5. Karyawan Produksi (Naufal Mughist) sebagai karyawan produksi yang memiliki wawasan tentang proses produksi roti serta kendala yang dihadapi dalam mengelola bahan baku.

6. Bagian Penjualan (Andini Amalia Pratama) sebagai bagian penjualan yang memahami strategi pemasaran dan interaksi dengan pelanggan terkait produk Aloha Bakery.

Selain informan utama, penelitian ini juga melibatkan informan pendukung yang memberikan perspektif tambahan guna melengkapi hasil penelitian. Informan pendukung dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian ini. Informan Pendukung:

1. Konsumen Produk Aloha Bakery (Khusnul Khotimah/ Hotim) sebagai konsumen aktif Aloha Bakery yang berasal dari Jember. Beliau sering membeli produk Aloha Bakery dan mengikuti akun media sosial bakery tersebut. Wawasan beliau mengenai kualitas produk dan layanan Aloha Bakery menjadi sumber informasi penting dalam penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Bagian ini diuraikan teknik pengumpulan data yang akan digunakan, misalnya observasi non partisipan, wawancara semistruktur dan dokumentasi. Masing-masing harus di deskripsikan tentang data yang diperoleh melalui teknik tersebut.⁹⁶ Dalam penelitian perlu melakukan pengumpulan data sebagai bukti atau kebenaran yang akurat dari penelitian. Pada penelitian kualitatif peneliti sebagai instrumen utama untuk mendapatkan data melalui interaksi dengan informan. Oleh sebab itu, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:⁹⁷

1. Wawancara (*in depth interview*)

Wawancara merupakan suatu metode yang paling sering digunakan untuk keperluan pengambilan data⁹⁸ Wawancara juga merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi, menggali data, dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat

⁹⁶ Tim Penyusun Buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah UIN KHAS Jember, “pedoman penulisan karya ilmiah “ (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 47.

⁹⁷ Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D, 244.

⁹⁸ Rr. Indah Ria Sulistyarini, Nur Pratiwi Novianti, “wawancara : Sebuah Metode Efektif untuk Memahami Perilaku Manusia.” 1.

dikonstruksikan makna sesuai data yang dicari oleh peneliti⁹⁹. Teknik wawancara biasanya dilakukan secara berhadapan atau tatap muka dengan narasumber. Selain itu, wawancara juga dapat dilakukan melalui telepon maupun dalam kelompok fokus (*focus group*). Dalam melakukan wawancara, hal terpenting adalah peneliti harus merekam atau mencatat informasi dari narasumber.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara secara tatap muka. Kegiatan wawancara dilakukan dengan menggunakan jenis wawancara bebas, di mana peneliti hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti. Selanjutnya, dalam proses wawancara, peneliti mengikuti situasi yang berkembang dan menggali informasi sesuai kebutuhan.¹⁰⁰ Wawancara akan dilakukan dengan pemilik, manajer, dan karyawan Aloha Bakery untuk memperoleh pandangan mereka tentang pengendalian biaya kualitas, dan strategi peningkatan kualitas produk. Jika kunjungan langsung tidak memungkinkan, wawancara juga dapat dilakukan secara daring/online. Selama proses wawancara, maka peneliti memperoleh data yaitu:

- 1) Informasi tentang bagaimana Aloha Bakery mengelola biaya kualitas dan implementasi strategi terkait.
- 2) Informasi mengenai upaya Aloha Bakery dalam meningkatkan kualitas produk dan bagaimana hal ini berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

⁹⁹ Fadhallah, R. A. Unj Press, 2021. 1.

¹⁰⁰ Edi, F. R. S. (2016). teori wawancara Psikodignostik. Penerbit LeutikaPrio.

2. Observasi (*participant observation*)

Observasi adalah pengamatan terhadap perilaku seseorang dalam situasi tertentu untuk melakukan asesmen terhadap permasalahan, melalui pencatatan fenomena secara sistematis.¹⁰¹ Penelitian ini menggunakan metode observasi nonpartisipan, di mana peneliti mengamati tanpa terlibat dalam kehidupan orang yang diamati, hanya bertindak sebagai pengamat. Observasi bertujuan mendapatkan data mendalam mengenai perilaku yang tampak, seperti gerak tubuh, mimik wajah, dan respons. Dalam penelitian ini, observasi di Aloha Bakery digunakan untuk memahami pengelolaan operasional harian, dampaknya terhadap kualitas produk, serta efisiensi, sehingga peneliti dapat memberikan rekomendasi terkait peningkatan kualitas produk, serta strategi pemasaran.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang tidak langsung dari subjek penelitian, tetapi melalui dokumen tertulis sebagai bukti penelitian. Menurut modul, dokumen dalam arti luas mencakup segala benda yang dapat memberikan keterangan, tidak terbatas hanya pada yang tertulis atau tercetak.¹⁰² Adapun yang akan didokumentasikan oleh peneliti, sebagai berikut:

¹⁰¹ Nikmatuzzahroh, susianti prasetyaningrum, “observasi: teori dan aplikasi dalam psikologi” 3-4.

¹⁰² Drs. Purwono, S.IP., M.Si. “modul 1 dasar-dasar dokumentasi” 1.2

- 1) Proses wawancara dengan pihak manajemen dan karyawan terkait penerapan biaya kualitas, pengelolaan bahan baku, serta strategi peningkatan efisiensi produksi.
- 2) Suasana produksi di Aloha Bakery, mencakup tahap pencampuran bahan, pemanggangan, hingga pengemasan produk hingga ketentuan pemesanan produk *custom*.
- 3) Dokumentasi produk roti dan cake, termasuk variasi produk, tampilan akhir, serta standar kualitas yang diterapkan sebelum produk dipasarkan.
- 4) Pemeliharaan rutin peralatan produksi, seperti oven dan mixer, guna meningkatkan efisiensi operasional serta mengurangi risiko kerusakan yang dapat menghambat produksi.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan selama dan setelah pengumpulan data. Saat wawancara berlangsung, peneliti langsung menganalisis jawaban informan. Jika data dirasa kurang memadai, peneliti akan mengajukan pertanyaan tambahan. Proses analisis ini mencakup beberapa tahap: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.¹⁰³

Analisis data bertujuan menyusun data secara sistematis, memudahkan pemahaman, dan memungkinkan hasilnya diinformasikan ke orang lain. Ini melibatkan pengorganisasian, pemecahan data menjadi unit-

¹⁰³ Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D, 293-294.

unit, sintesis, serta penarikan pola dan kesimpulan. Tiga model interaktif dalam analisis data: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.¹⁰⁴

1. Pengumpulan data

Pengumpulan Data Langkah awal melibatkan pengumpulan data yang dapat berupa wawancara mendalam, observasi lapangan, dokumen, rekaman audio/video, atau catatan lapangan. Data ini biasanya dalam bentuk naratif atau deskriptif

2. Reduksi data

Reduksi data melibatkan proses menyusutkan informasi, memilih unsur-unsur yang penting, memfokuskan pada elemen-elemen yang paling penting, dan mengidentifikasi pola dan motifnya. Dengan cara ini, data yang telah disusutkan akan memberikan gambaran yang lebih terperinci, memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data atau menemukan informasi tambahan saat diperlukan.

Dalam penelitian ini, data yang direduksi mencakup informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen terkait strategi pemasaran dan kualitas produk di Aloha Bakery. Berikut adalah jenis data yang direduksi:

¹⁰⁴ Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D, 244.

1) Hasil Wawancara

- a) Merangkum tanggapan dari manajer, tim marketing, dan pelanggan tentang strategi pemasaran yang digunakan Aloha Bakery.
- b) Memilih poin-poin utama seperti efektivitas pemasaran, persepsi konsumen terhadap kualitas produk, dan peluang peningkatan layanan.

2) Hasil Observasi

- a) Mencatat elemen-elemen penting dari proses operasional di Aloha Bakery, seperti interaksi dengan pelanggan, tampilan produk, dan penggunaan media sosial sebagai sarana promosi.
- b) Memfokuskan pada pola yang menunjukkan kekuatan dan kelemahan strategi pemasaran saat ini.

3) Dokumen Pendukung

- a) Menyaring informasi dari dokumen terkait penjualan, laporan pemasaran, atau data penggunaan media sosial untuk memahami dampak strategi pemasaran terhadap tingkat penjualan.

3. Penyajian Data

Langkah ketiga yaitu penyajian data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, berdasarkan urutan teori yang disajikan. Penyajian data bisa dilakukan dengan teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian

data, maka akan memudahkan pembaca dalam memahami data-data lapangan yang sudah didapatkan oleh peneliti.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Dari penjelasan-penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa ada yang mengutarakan memfokuskan pada kalimat dan ada juga yang menjelaskan mengenai makna variabel dalam sesuatu.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan hal yang penting dalam penelitian guna mengetahui kebenaran data yang telah dikumpulkan.¹⁰⁵ Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data melalui wawancara, lalu dilakukan observasi, kemudian dokumentasi dari satu sumber ke sumber yang lain. Apabila teknik yang dilakukan menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti harus melakukan diskusi kepada narasumber yang bersangkutan untuk mendapatkan data yang benar sehingga dapat diberikan kesimpulan mengenai data tersebut.

¹⁰⁵ Tim Penyusun Buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah UIN KHAS Jember, “pedoman penulisan karya ilmiah “ (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 32.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Pada bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, sampai penulisan laporan selesai: ¹⁰⁶

1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap ini yang dilakukan oleh peneliti adalah mencari permasalahan dan mencari referensi yang terkait. Tahap penelitian pra lapangan ini terdapat lima tahapan. Adapun tahapan penelitian tersebut sebagai berikut:

- a. Memilih lokasi penelitian.
- b. Terjun langsung ke lokasi penelitian.
- c. Konsultasi fokus penelitian.
- d. Menentukan fokus penelitian.
- e. Menyiapkan perlengkapan penelitian

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap lapangan peneliti melakukan kunjungan langsung ke lokasi penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun tahap lapangan sebagai berikut:

- a. Memahami latar belakang dan persiapan diri.
- b. Memasuki lapangan.

¹⁰⁶ Tim Penyusun Buku Pedoman Karya Tulis Ilmian UIN KHAS Jember, “pedoman penulisan karya ilmiah “ (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 33.

- c. Pengumpulan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian.
- d. Menganalisis data dengan menggunakan prosedur peneliti yang telah ditetapkan.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap ini merupakan tahap akhir dalam proses penelitian. Di mana, peneliti menyusun laporan hasil penelitian dengan menganalisis data yang telah dikonsultasikan kepada dosen pembimbing karena kemungkinan ada revisi untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Adapun tahap ini antara lain:

- a. Penarikan kesimpulan.
- b. Menyusun data yang ditetapkan.
- c. Kritik dan saran.

4. Tahap penelitian laporan

Pada tahap ini setelah peneliti mendapatkan data dan data tersebut sudah dinamis, langkah Lanjutnya yang dilakukan peneliti yakni meliputi:

- a. Menyusun hasil penelitian.
- b. Konsultasi hasil penelitian
- c. Perbaikan hasil konsultasi
- d. Menyiapkan kelengkapan persyaratan ujian
- e. Munaqosah skripsi

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah

Pasal 1 dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/MDAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan, menyatakan bahwa Badan Usaha mencakup semua jenis usaha yang dijalankan secara konsisten dan berkelanjutan dalam melakukan kegiatan niaga dengan tujuan memperoleh keuntungan atau manfaat ekonomi. Dalam klasifikasi ini, badan usaha dibagi berdasarkan skala, yaitu skala besar dan skala kecil.¹

Usaha dagang merupakan bentuk badan usaha perseorangan berskala kecil, didirikan dengan modal pribadi tanpa melibatkan kerja sama dengan pihak lain. Badan usaha ini dibentuk atas inisiatif pemilik yang memiliki aset yang cukup untuk menjalankan operasional usaha, dengan tujuan utama untuk mendapatkan keuntungan yang optimal.²

Aloha Bakery adalah salah satu perusahaan pengelola produk makanan siap saji berskala menengah, yang berlokasi di Jalan Kh. Wahid Hasyim, Gg. Keramat, Kramat, Kranjangan, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68126. Didirikan sejak tahun 2015, perusahaan ini telah mengalami perkembangan pesat dan kini memiliki pabrik produksi

¹ Wijaya, A. (2022). Aspek hukum bisnis transportasi jalan online. Sinar Grafika. 45.

² Sridadi, A. R. (2019). Aspek Hukum Dalam Bisnis. Airlangga University Press. 130.

sendiri, dengan tenaga kerja sebanyak 45 orang. Karyawan tersebut terdiri dari 13 orang di bagian produksi, 4 orang di bagian pengemasan, 4 orang helper, 6 orang bagian administrasi, 1 orang supervisor, 4 orang driver, dan 13 orang pramuniaga.

Untuk distribusi produk, Aloha Bakery memiliki 3 cabang outlet. Setiap outlet pusat memiliki 5 pramuniaga yang bertugas untuk menjual produk dan melayani pelanggan, sedangkan setiap cabang memiliki 4 pramuniaga. Cabang-cabang ini berada di lokasi strategis, terutama di pusat keramaian. Salah satu cabang memiliki kafe dengan live music untuk menarik pelanggan baru berada di Jl. Hayam Wuruk No. 161 Mangli Kabupaten Jember, sehingga produk Aloha Bakery lebih dikenal masyarakat. Aloha Bakery terus berinovasi dalam menyediakan roti berkualitas tinggi dengan cita rasa yang unik agar mempertahankan daya saing dengan produk lain di pasaran.

Aloha Bakery merupakan perusahaan perseorangan yang dimiliki oleh H. Moch. Fadilah Widiono, yang tinggal di Jalan Kh. Wahid Hasyim, Gg. Keramat, Kramat, Kranjingan, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68126. Beliau memulai usaha roti ini dari kegemarannya membuat roti.

Usaha ini berawal dari keinginan untuk menyediakan roti yang berkualitas tinggi dengan cita rasa yang berbeda dari yang sudah ada di pasaran. Saya melihat adanya peluang besar di pasar lokal untuk roti yang segar dan berkualitas³

³ H. Moch. Fadilah Widiono, diwawancara, 19 september 2024.

Fadilah Widiono saat diwawancarai di kediamannya. Bersama istrinya yang memiliki keahlian dalam membuat dan berinovasi dengan bentuk roti, serta modal yang cukup untuk merekrut karyawan berpengalaman di bidang pembuatan roti, terutama yang ahli di bidang tata boga, usaha ini pun dimulai.

Aloha Bakery memproduksi berbagai macam roti, terutama roti isi dengan beragam rasa. Pada awalnya, perusahaan memproduksi 10 varian rasa seperti coklat, keju, kelapa, kacang merah, vanila, kopi, selai strawberry, selai blueberry, ayam, dan abon. Kini, jumlah varian rasa telah bertambah, dengan inovasi rasa seperti mocca susu, cream cheese, cream banana, cookies and cream, red velvet, tiramisu, matcha, blueberry, tres leches, dll. Pada awalnya, peralatan yang digunakan masih sederhana. Seiring berjalannya waktu, Aloha Bakery menghadapi berbagai tantangan. Salah satu hambatan terbesar adalah mengubah kebiasaan lama para

karyawan agar lebih disiplin dalam penggunaan bahan.

Salah satu yang paling sulit itu, ya, mengendalikan sisa bahan. Kadang-kadang, bahan yang dipakai kurang optimal, jadi terbuang percuma. Makanya, kami mencoba menerapkan SOP baru biar bisa lebih efisien. Tapi, ya, jujur saja, perlu waktu untuk membiasakan diri, terutama buat tim produksi terutama untuk karyawan baru⁴

Penerapan standar operasional prosedur (SOP) ini memerlukan waktu untuk mengurangi sisa bahan dalam setiap tahap produksi. Ketidakefisienan dalam penggunaan bahan sering kali menyebabkan

⁴ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 28 september 2024.

peningkatan biaya produksi, yang berdampak pada biaya kualitas secara keseluruhan.

Selain itu, fluktuasi kualitas bahan baku dari pemasok juga mempengaruhi konsistensi produk akhir. Perusahaan perlu melakukan pengecekan kualitas yang lebih ketat, yang pada akhirnya menambah biaya pengendalian kualitas. Aloha Bakery menghadapi berbagai tantangan. Salah satu hambatan terbesar adalah mengatasi kendala harga yang selama ini menjadi perhatian utama bagi konsumen mahasiswa. Dengan strategi ini, Aloha Bakery dapat tetap mempertahankan segmen pasarnya dan menjawab tantangan terkait harga yang lebih terjangkau untuk konsumen di segmen ini. Selain itu, langkah ini juga memperkuat loyalitas pelanggan dari kalangan milenial dan Gen Z, yang mencari kualitas produk sekaligus penawaran harga sesuai anggaran mereka. Fluktuasi kualitas bahan baku dari pemasok juga mempengaruhi

konsistensi produk akhir. Perusahaan perlu melakukan pengecekan kualitas yang lebih ketat, yang pada akhirnya menambah biaya pengendalian kualitas. Sebagaimana hal tersebut telah disampaikan oleh

Vicky selaku Manajer Aloha Bakery:

Jadi, untuk Segmen utama konsumen Aloha Bakery adalah generasi milenial dan Gen Z, yang sebagian besar terdiri dari mahasiswa. Namun, harga produk Aloha Bakery dianggap agak mahal untuk daya beli mahasiswa. Tantangan ini terutama dirasakan karena harga roti cenderung berada di kategori menengah ke atas, sehingga tidak semua mahasiswa merasa terjangkau.⁵

⁵ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 Oktober 2024.

Sebagaimana hal tersebut telah disampaikan oleh Vicky selaku Manajer Aloha Bakery dalam menghadapi kendala diatas:

Kami mencoba berinovasi dengan mengoptimalkan proses produksi agar lebih efisien, serta membuat penawaran produk yang menarik bagi mahasiswa. Misalnya, dengan menyesuaikan ukuran produk atau menawarkan paket hemat atau promo paket Bundling. Ini memungkinkan kami mempertahankan loyalitas pelanggan dari kalangan milenial dan Gen Z yang menginginkan kualitas produk dengan harga sesuai anggaran mereka. Ya, selain harga, konsistensi kualitas bahan baku menjadi tantangan lain. Kualitas bahan dari pemasok terkadang fluktuatif, yang mempengaruhi kualitas produk akhir. Oleh karena itu, kami harus melakukan pengecekan kualitas yang lebih ketat, meskipun ini meningkatkan biaya pengendalian kualitas. Tentu saja, kami harus menambah biaya untuk memastikan kualitas tetap terjaga. Namun, sejauh ini upaya kami berbuah positif. Dengan menjaga standar kualitas dan menjawab tantangan harga bagi konsumen mahasiswa, kami tetap bisa mencapai target omzet meskipun ada peningkatan biaya.⁶

Meskipun tantangan tersebut ada, Aloha Bakery tetap mampu menjaga standar rasa dan kualitas produk yang diharapkan konsumen. Upaya ini membantu perusahaan mencapai target omzet, meskipun harus mengeluarkan biaya lebih untuk menjaga kualitas.

2. Visi Aloha Bakery Jember

Menjadi perusahaan roti terbaik yang mampu menyediakan produk roti berkualitas tinggi dengan cita rasa unik yang disukai oleh masyarakat.

3. Misi Aloha Bakery Jember

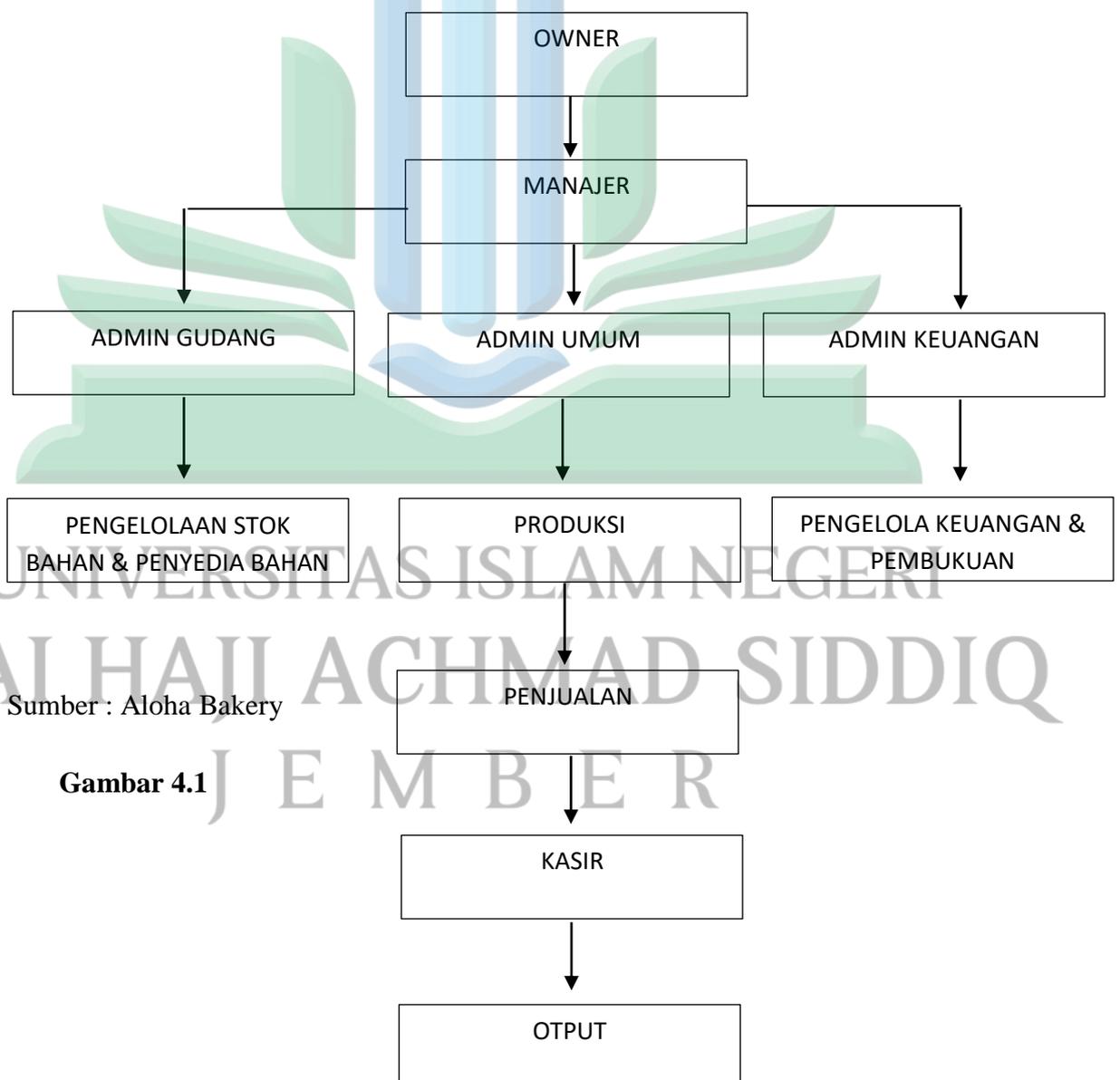
- a. Membangun tim yang kompeten dan berakhlak mulia.
- b. Membangun system yang kuat dan peofessional untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan halal.
- c. Menjaga harga produk terjangkau bagi semua kalangan masyarakat.

⁶ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 28 oktober 2024.

- d. Menciptakan inovasi berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
- e. Membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan pelanggan untuk menciptakan loyalitas konsumen.

4. Struktur Organisasi Aloha Bakery

STRUKTUR ORGANISASI ALOHA BAKERY



Sumber : Aloha Bakery

Gambar 4.1

B. Penyajian Data Dan Analisis

1. Penerapan Biaya Kualitas yang Berada Di Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember

Dari informasi yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti melalui observasi langsung pada Aloha Bakery menunjukkan adanya Penerapan Biaya Kualitas yang berlangsung pada bakery ini, mulai dari pengadaan bahan baku hingga produk selesai diproduksi, Setelah data-data yang berkaitan dengan biaya kualitas dapat ditelusuri serta dapat diklasifikasikan beberapa item biaya kualitas yang telah dikeluarkan oleh Aloha Bakery. Adapun Pengklasifikasian biaya kualitas tersebut adalah sebagai berikut:

a. Biaya Pencegahan:

Biaya yang bertujuan untuk mencegah terjadinya produk cacat atau sisa bahan selama proses produksi:

1) Biaya Rekayasa Kualitas

Biaya rekayasa kualitas mencakup upaya perancangan ulang sistem, metode produksi, atau tata letak fasilitas untuk memastikan pengendalian kualitas sejak awal proses produksi. Hal ini bertujuan mengurangi risiko kesalahan dan menghasilkan produk yang sesuai standar. Biaya ini juga mencakup investasi dalam pembaruan SOP, teknologi, atau peralatan produksi yang mendukung efisiensi. Sebagaimana hal tersebut telah disampaikan oleh Vicky selaku Manajer Aloha Bakery:

Iya, kami sudah menggunakan SOP selama 12 tahun, dan alhamdulillah berjalan lancar. Setiap dua tahun sekali kami lakukan pembaruan SOP agar tetap relevan dengan perkembangan bisnis dan teknologi. Ini penting supaya semuanya tetap terorganisir dengan baik. Kami juga memberikan pelatihan rutin bagi karyawan baru supaya mereka bisa memahami SOP dengan benar. Jadi, meskipun banyak perubahan, SOP tetap jadi pegangan yang solid bagi kami. Kami selalu menyertakan sesi pelatihan untuk karyawan baru dan melakukan refreshment bagi karyawan lama, supaya mereka ingat kembali tentang SOP yang ada. Kami juga selalu terbuka dengan masukan dari tim, jadi kalau ada hal yang bisa diperbaiki, kami bisa langsung melakukan perbaikan. SOP yang baik harus fleksibel dan bisa diadaptasi dengan kebutuhan yang terus berkembang.⁷ Farro Idul bakhiah sebagai Admin Operasional juga

membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

SOP itu sangat penting. Semua operasional kami pasti mengacu pada SOP, mulai dari produksi, pengelolaan bahan baku, sampai distribusinya. Kami juga mengadakan rapat rutin setiap bulan untuk mengevaluasi pelaksanaan SOP dan mendengarkan saran dari rekan-rekan karyawan. Jadi, kalau ada yang kurang efektif atau perlu perbaikan, kami bisa langsung tahu dan membuat perubahan. Ini juga membantu kami untuk mencegah masalah besar yang bisa muncul. Tantangannya biasanya kalau ada perubahan besar dalam proses operasional, seperti penambahan produk baru atau perubahan teknologi. Kadang karyawan agak sulit beradaptasi, tapi kami selalu beri penjelasan dan pelatihan tambahan. Kalau SOP bisa disesuaikan dengan baik, biasanya masalah bisa cepat diatasi.⁸ Kamila sebagai Admin Gudang juga membenarkan yang

telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

SOP itu sangat berguna buat kami di gudang. Dengan adanya SOP yang jelas, kami bisa mengelola bahan baku dengan lebih terorganisir. Kami juga pakai sistem pencatatan terintegrasi yang mengikuti SOP, jadi semua

⁷ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 januari 2025.

⁸ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 januari 2025.

transaksi bahan baku tercatat dengan baik. SOP juga memandu kami untuk memastikan bahan baku yang diterima sesuai dengan yang dibutuhkan, dan mendistribusikannya ke produksi dengan tepat waktu Tentu saja. Dengan SOP yang jelas, kami jadi lebih hati-hati dalam pencatatan stok dan meminimalkan kemungkinan kesalahan. Kalau ada masalah atau ketidaksesuaian, SOP juga sudah memberikan langkah-langkah yang jelas untuk mengatasinya, jadi kami bisa segera menyelesaikan masalah tanpa menunggu lama.⁹

Penerapan SOP di Aloha Bakery sudah berjalan dengan

baik selama 12 tahun, dan ini sangat membantu kelancaran proses

operasional di berbagai bagian, mulai dari produksi hingga

pengelolaan bahan baku di gudang. Dengan adanya pembaruan

rutin, pelatihan karyawan, dan rapat evaluasi bulanan, SOP yang

diterapkan tetap relevan dan efektif. Hal ini memungkinkan Aloha

Bakery untuk tetap menjaga kualitas produk dan efisiensi

operasional, serta meminimalkan risiko kesalahan atau masalah

yang bisa muncul. Dengan SOP yang jelas dan diterapkan dengan

baik, Aloha Bakery dapat terus berkembang dan memenuhi standar

yang diharapkan.

Upaya ini menunjukkan komitmen Aloha Bakery dalam

berinvestasi pada biaya pencegahan melalui rekayasa kualitas.

Dengan sistem yang lebih efisien dan prosedur kerja yang

terstandarisasi, potensi cacat produk dapat ditekan, sehingga

meningkatkan kualitas produk secara keseluruhan. Namun,

⁹ Kamila, diwawancarai, Jember 5 januari 2025

penerapan strategi ini memerlukan waktu dan biaya tambahan, termasuk pelatihan karyawan untuk memahami prosedur baru.

Dari wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Aloha Bakery telah mengambil langkah preventif melalui biaya rekayasa kualitas dengan memperbaiki tata letak mesin dan memperbarui SOP. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi produksi dan menekan potensi kesalahan sejak awal. Namun, implementasi ini memerlukan dukungan yang konsisten dari manajemen dan karyawan agar hasil yang diharapkan dapat tercapai secara maksimal. Jika berhasil, langkah ini dapat berdampak positif pada pengendalian kualitas produk dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

2) Program Pelatihan Kualitas

Biaya ini mencakup program pelatihan yang bertujuan meningkatkan kemampuan karyawan dalam menerapkan standar kualitas dan teknik pengendalian kualitas. Di Aloha Bakery, pelatihan ini meliputi biaya gaji instruktur pelatihan, konsumsi peserta selama pelatihan, serta biaya perlengkapan yang digunakan dalam sesi pelatihan. Sebagaimana hal tersebut telah disampaikan oleh Farro Idul Bakhiah selaku Admin Operasional Aloha Bakery:

Pelatihan karyawan baru meliputi pengenalan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang mencakup semua aspek kerja, mulai dari proses produksi, manajemen waktu, hingga interaksi antar-divisi. Kami juga menekankan standar kebersihan yang sangat penting di lingkungan kerja

bakery, seperti cara mencuci peralatan dengan benar, menjaga kebersihan diri, dan memastikan area kerja tetap steril. Selain itu, kami memberikan pelatihan pengelolaan bahan baku, termasuk cara memeriksa kualitas bahan yang diterima, menyimpan bahan sesuai dengan prosedur, dan mengelola persediaan agar tidak terjadi pemborosan. Di lapangan, pelatihan ini diterapkan dengan pengawasan langsung dari supervisor untuk memastikan karyawan baru memahami dan menerapkan SOP dengan benar. Untuk karyawan lama, pelatihan lebih bersifat penyegaran. Pelatihan ini kami adakan jika ada evaluasi yang menunjukkan perlunya perbaikan, seperti terkait standar kebersihan atau efisiensi kerja. Selain itu, saat ada pembaruan teknologi atau alat baru, kami juga memberikan pelatihan khusus agar mereka memahami cara kerja alat tersebut. Semua pelatihan ini bertujuan untuk menjaga konsistensi kualitas produk di seluruh lini produksi¹⁰

Vicky sebagai manajer Aloha Bakery juga membenarkan

yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Untuk karyawan baru, pelatihan difokuskan pada penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang menjadi pedoman utama dalam setiap tahapan kerja. Kami memastikan mereka memahami prosedur kerja mulai dari persiapan bahan, proses produksi, hingga pengemasan produk. Tujuannya adalah untuk memastikan setiap karyawan baru dapat bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan dan menjaga kualitas produk. Kami juga memberikan pendampingan intensif selama masa awal bekerja agar mereka lebih percaya diri dan memahami tanggung jawab masing-masing. Pelatihan untuk karyawan lama lebih difokuskan pada penguasaan teknologi baru, seperti penggunaan oven otomatis atau sistem pengemasan modern. Misalnya, ketika kami mengadopsi teknologi baru, kami mendatangkan instruktur eksternal untuk memberikan pelatihan teknis secara detail, mulai dari pengaturan suhu hingga perawatan alat. Dengan begitu, karyawan lama dapat terus meningkatkan keterampilan mereka dan bekerja lebih efisien. Kami selalu menyesuaikan pelatihan dengan kebutuhan karyawan. Untuk karyawan baru, kami memberikan panduan yang sederhana dan sistematis agar mereka tidak merasa kewalahan. Sementara untuk karyawan lama, kami memastikan pelatihan bersifat praktis

¹⁰ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 januari 2025.

dan langsung diterapkan di tempat kerja, sehingga mereka bisa melihat manfaatnya secara langsung. Evaluasi rutin juga kami lakukan untuk memastikan pelatihan berjalan efektif.¹¹

Kamila sebagai Admin Gudang Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Kami memberikan pelatihan tentang pengelolaan bahan baku secara menyeluruh. Ini mencakup cara menyimpan bahan agar tetap segar, seperti mengatur suhu penyimpanan yang tepat, rotasi stok menggunakan metode FIFO (*First In First Out*), dan cara memeriksa bahan untuk memastikan tidak ada yang kedaluwarsa. Selain itu, kami melatih karyawan untuk mencatat keluar-masuknya bahan secara rinci menggunakan sistem digital, sehingga meminimalkan kesalahan pencatatan. Dampaknya sangat terasa, terutama dalam mengurangi pemborosan dan menjaga efisiensi operasional di gudang. Dan untuk pelatihan karyawan untuk staff bagian Gudang Kami memastikan pelatihan tidak hanya berhenti di teori. Karyawan diberi kesempatan langsung untuk mempraktikkan apa yang mereka pelajari selama pelatihan, di bawah pengawasan. Selain itu, kami juga se sering mungkin mengadakan evaluasi rutin untuk menilai program pelatihan, seperti apakah karyawan sudah menerapkan prosedur dengan baik atau masih ada yang perlu ditingkatkan.¹²

Berdasarkan wawancara, Aloha Bakery telah menerapkan

Langkah langkah preventif melalui biaya rekayasa kualitas, seperti merancang ulang tata letak mesin dan memperbaiki SOP.

Langkah-langkah ini bertujuan meningkatkan efisiensi produksi dan mengurangi potensi kesalahan dalam proses sejak awal.

Implementasi tersebut memerlukan kolaborasi antara manajemen dan karyawan untuk memastikan pelaksanaan berjalan lancar.

¹¹ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 januari 2025

¹² Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025.

Jika upaya ini dioptimalkan, dampaknya akan signifikan pada pengendalian kualitas produk. Efisiensi operasional akan meningkat, risiko kesalahan dapat ditekan, dan biaya yang muncul akibat produk cacat atau pemborosan bahan dapat diminimalkan. Strategi ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam memastikan kualitas produk dan efisiensi yang berkesinambungan.

3) Perencanaan Kualitas

Biaya untuk mengembangkan rencana kualitas mencakup aktivitas seperti menyusun spesifikasi produk, metode pengujian, dan alur kerja yang bertujuan memastikan kualitas sesuai dengan standar yang diharapkan. Langkah ini memerlukan alokasi sumber daya untuk merancang dokumen panduan, pelatihan karyawan, dan pengadaan alat atau teknologi yang relevan.

Langkah menyusun rencana kualitas sangat penting untuk memastikan konsistensi dan kejelasan dalam proses produksi. Dengan adanya spesifikasi standar kualitas, karyawan dapat memiliki panduan yang lebih jelas, sehingga potensi kesalahan atau penyimpangan kualitas dapat diminimalkan. Metode pengujian yang terstruktur juga membantu dalam mendeteksi masalah sejak dini, mengurangi risiko produk gagal mencapai pasar. Sebagaimana hal tersebut telah disampaikan oleh Fatila selaku Admin Keuangan Aloha Bakery:

Benar, saat ini memang belum ada rencana kualitas yang rinci. Tapi, kami memang berencana untuk mulai menyusun standar kualitas produk. Ini penting agar semua

karyawan punya pedoman yang jelas dalam memproduksi barang. Kalau semuanya sudah ada standar yang jelas, kami harap bisa mengurangi kesalahan dan memastikan produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan konsumen. Kami juga ingin memperbaiki cara kami bekerja supaya lebih efisien dan minim masalah di masa depan.¹³

Vicky sebagai manajer Aloha Bakery juga membenarkan

yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Saya rasa ini langkah yang sangat penting. Saat ini, meskipun belum ada rencana yang jelas, kami sudah berusaha menjaga kualitas produk. Dengan adanya rencana kualitas yang lebih sistematis, akan lebih mudah bagi kami untuk menetapkan standar dalam setiap proses produksi. Misalnya, kami bisa lebih tegas dalam menentukan bagaimana produk harus diuji sebelum dipasarkan. Dengan cara ini, kualitas produk akan lebih terjaga dan kami bisa mengurangi risiko produk cacat yang beredar ke konsumen. Langkah pertama tentunya menyusun spesifikasi produk dan menetapkan standar operasional yang jelas. Setelah itu, kami akan memberikan pelatihan kepada karyawan dan memastikan semua alat serta teknologi yang diperlukan ada untuk mendukung proses produksi sesuai standar kualitas yang telah ditetapkan. Tentunya ini akan membutuhkan biaya tambahan, tapi kami yakin manfaat jangka panjangnya akan sebanding, terutama dalam mengurangi pemborosan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.¹⁴

Farro Idul Bakhiah sebagai Admin Oprasional Aloha

Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Pentingnya perencanaan kualitas ini dalam operasional harian Aloha Bakery yaitu Penting banget! Kalau ada rencana kualitas yang lebih jelas, alur kerja di operasional akan jauh lebih terstruktur. Karyawan akan lebih mudah mengikuti prosedur yang sudah disepakati. Selain itu, rencana kualitas akan membantu kami untuk lebih cepat mendeteksi kalau ada masalah sejak dini. Misalnya, saat ada keluhan produk cacat, kami bisa langsung tahu apa yang harus dilakukan untuk memperbaikinya. Dengan

¹³ Fatila, diwawancarai, Jember 13 Desember 2024.

¹⁴ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 28 desember 2024.

spesifikasi dan standar yang jelas, proses pengujian produk pun jadi lebih mudah dan lebih konsisten.

Dengan adanya standar kualitas yang jelas, setiap tahap dalam proses produksi bisa diawasi dengan lebih baik. Kami jadi lebih tahu apa yang harus diperbaiki jika ada masalah. Misalnya, dalam pengujian produk atau pengecekan bahan baku, semuanya jadi lebih jelas dan cepat. Jadi, selain meningkatkan kualitas produk, efisiensi operasional juga bisa meningkat karena tidak ada lagi waktu yang terbuang untuk memperbaiki kesalahan yang sebenarnya bisa dicegah.

Walaupun Aloha Bakery saat ini belum memiliki rencana kualitas yang rinci, perusahaan berencana untuk mulai menyusun standar kualitas yang lebih jelas. Baik di sisi produksi, administrasi keuangan, maupun operasional, para informan sepakat bahwa menyusun rencana kualitas ini adalah langkah yang penting untuk meningkatkan konsistensi produk dan mengurangi kesalahan.

Dengan adanya pedoman yang lebih jelas, seluruh tim dapat bekerja dengan lebih efisien dan terhindar dari masalah yang dapat merugikan perusahaan dalam jangka panjang.

Dari wawancara dengan Fatila, Admin Keuangan Aloha Bakery, diketahui bahwa perusahaan saat ini belum memiliki rencana kualitas yang detail, namun ada niat untuk menyusun standar spesifikasi kualitas agar lebih mudah dipahami dan diikuti oleh seluruh karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa Aloha Bakery

masih berada pada tahap awal pengembangan strategi kualitas yang lebih sistematis.

Penyusunan rencana kualitas merupakan investasi penting untuk jangka panjang, meskipun Aloha Bakery baru berencana untuk memulai proses ini. Dengan implementasi yang tepat, rencana kualitas akan memberikan dampak positif, seperti meningkatkan efisiensi operasional dan menurunkan biaya terkait produk cacat. Namun, keberhasilan langkah ini bergantung pada komitmen manajemen untuk mengalokasikan sumber daya yang memadai serta melibatkan karyawan dalam proses implementasi.

4) Pelaporan Biaya Kualitas

Pelaporan biaya kualitas dapat disusun dengan mengelompokkan biaya-biaya tersebut berdasarkan empat kategori utama: biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal,

dan biaya kegagalan eksternal. Meskipun Aloha Bakery sudah mengalokasikan dana untuk berbagai jenis biaya kualitas,

pengelompokan secara detail pada elemen-elemen biaya tersebut belum sepenuhnya dilakukan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Vicky selaku Manajer pada Aloha Bakery:

Dalam upaya mengatasi masalah sisa produk, yang mengakibatkan sisa bahan, perusahaan sudah mengeluarkan sejumlah biaya yang masuk yaitu dalam bentuk laporan laba rugi atau neraca. Namun, hingga saat ini, masih terdapat produk cacat atau rusak itu mungkin karena kesalahan mesin atau kesalahan pribadi setiap kali proses produksi berlangsung. Kemungkinan, hal ini disebabkan oleh belum adanya pengklasifikasian yang rinci terhadap biaya kualitas, sehingga upaya pencegahan terhadap produk cacat belum

dapat dijalankan secara maksimal. Meski perusahaan sudah mengeluarkan biaya untuk berbagai hal yang masuk dalam kategori biaya kualitas, seperti pencegahan dan penilaian, kita masih menemukan masalah terkait sisa bahan yang berlebih setiap produksi karna setiap terdapat sisa bahan maka kita langsung distribusikan kepada Aloha cabang untuk diproduksi kembali. Sepertinya, ini terjadi karena kita sudah mengeluarkan biaya-biaya untuk biaya kualitas akan tetapi kita belum mengidentifikasi biaya tersebut kedalam kelompok biaya kualitas. Akibatnya, upaya pencegahan terhadap produk cacat dan pengendalian sisa bahan jadi kurang maksimal, tambahannya. Jadi, masih ada peluang untuk mengevaluasi serta memperbaiki pengelolaan biaya ini supaya kita bisa lebih efisien dalam mengurangi sisa bahan dan meningkatkan kualitas produk kita.¹⁵

Fatila selaku Admin Keuangan Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Sejauh ini, kami belum membuat laporan terpisah tentang biaya kualitas. Kami masih menggabungkan semuanya dalam laporan keuangan umum, seperti di laporan laba rugi, di mana biaya tersebut dicatat sebagai beban operasional. Namun, ke depannya, kami akan mempertimbangkan untuk menyusun laporan yang lebih khusus yang fokus pada elemen-elemen biaya kualitas itu sendiri, kami masih menggabungkan laporan biaya kualitas dengan laporan keuangan umum. Semua pengeluaran terkait kualitas, seperti biaya pelatihan, inspeksi, perawatan alat, hingga penanganan kerusakan produk, dicatat sebagai bagian dari laporan keuangan keseluruhan. Hal ini membuat kami kesulitan untuk menganalisis secara spesifik bagian mana yang membutuhkan perhatian lebih besar. pengklasifikasian yang lebih rinci, kami yakin akan lebih mudah untuk menentukan area yang memerlukan perhatian prioritas, seperti biaya untuk pencegahan kerusakan atau peningkatan efisiensi produksi. Jika laporan ini terpisah, pengelolaan biaya kualitas bisa lebih fokus dan terukur.¹⁶

¹⁵ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 januari 2025

¹⁶ Fatila diwawancarai, Jember 15 Januari 2025.

Farro Idul Bakhiah selaku Admin Operasional Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Pelaporan yang lebih spesifik juga akan membantu tim operasional dalam mengalokasikan anggaran untuk kebutuhan mendesak, seperti penggantian alat atau biaya pengujian tambahan. Kami berharap laporan terpisah ini bisa diimplementasikan tahun depan.¹⁷

Dari wawancara tersebut, terlihat bahwa Aloha Bakery belum menerapkan klasifikasi dan pelaporan biaya kualitas secara terpisah. Akibatnya, biaya-biaya yang berkaitan dengan kualitas masih sering digabungkan dalam laporan keuangan umum, seperti laporan laba rugi, dan dicatat sebagai beban operasional seperti beban gaji. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu mempertimbangkan kembali format pelaporan yang lebih spesifik terkait elemen-elemen biaya kualitas, agar dapat lebih fokus dalam

upaya mengendalikan dan mengurangi sisa bahan serta mencegah akan produk cacat.

Aloha Bakery masih menggabungkan laporan biaya kualitas dengan laporan keuangan umum, sehingga belum ada pemisahan yang jelas antara biaya yang terkait dengan pengendalian kualitas dan biaya operasional lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan masih belum memanfaatkan potensi penuh dari pelaporan biaya kualitas yang terperinci untuk meningkatkan Kualitas produk serta dapat mengendalikan sisa

¹⁷ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

bahan. Penting bagi Aloha Bakery untuk menyusun laporan biaya kualitas secara lebih spesifik agar dapat mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dalam proses produksi.

Diharapkan dengan adanya laporan yang lebih terperinci, manajemen dapat meninjau efektivitas biaya yang dikeluarkan, seperti biaya pencegahan dan biaya penilaian, serta membandingkannya dengan hasil yang diperoleh dalam mengurangi produk cacat. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam menyusun strategi yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas produk dan efisiensi biaya operasional secara keseluruhan.

5) Penilaian Pemasok Pemeriksaan Kualitas Gugus Kendali kualitas

Biaya ini meliputi aktivitas penilaian pemasok untuk memastikan bahan baku sesuai standar yang ditetapkan, serta pembentukan tim atau gugus kendali kualitas internal guna

memantau dan memastikan kualitas produk selama proses produksi. Penilaian pemasok merupakan langkah strategis dalam menjaga kualitas bahan baku, yang menjadi fondasi penting dalam memastikan kualitas produk akhir. Proses ini biasanya melibatkan inspeksi atau audit terhadap pemasok, analisis kualitas bahan baku yang diterima, serta evaluasi kinerja pemasok secara berkala.

Sementara itu, pembentukan gugus kendali kualitas bertujuan untuk meningkatkan pengawasan dan deteksi dini terhadap potensi masalah selama proses produksi. Tim ini dapat

berfungsi sebagai penghubung antara manajemen dan lini produksi, memastikan bahwa setiap langkah produksi sesuai dengan standar operasional. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Vicky selaku Manajer pada Aloha Bakery:

Tentu, kami selalu berkomunikasi dengan pemasok secara rutin untuk memastikan bahan baku yang dikirim sesuai dengan spesifikasi yang kami tentukan. Kami juga sangat teliti dalam menerima bahan baku baru. Begitu sampai di gudang, bahan langsung kami olah atau produksi. Jika ada bahan yang tidak sesuai spesifikasi, langsung kami kembalikan ke pemasok tanpa proses lebih lanjut. Untuk menghindari pemborosan, kami selalu mencatat pembelian bahan baku dan melakukannya secara rutin, supaya stok yang ada selalu cukup tanpa ada sisa bahan yang terbuang. Benar sekali. Komunikasi yang baik dengan pemasok itu kunci. Dengan begitu, kami bisa pastikan bahan baku yang kami terima itu sesuai dengan yang kami harapkan, sehingga kualitas produk yang dihasilkan juga tetap terjaga.

18

Andini Amalia Pratama selaku Bagian Penjualan Aloha

Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Komunikasi yang baik antara Aloha Bakery dan pemasok memang sangat berpengaruh pada kualitas produk. Jika bahan baku yang diterima tidak sesuai standar, tentu kualitas produk yang sampai ke konsumen akan menurun. Oleh karena itu, kami sangat memperhatikan agar bahan baku yang digunakan selalu memenuhi spesifikasi. Ketika ada masalah dengan bahan baku, kami langsung menginformasikan ke pemasok dan mencari solusi cepat supaya produksi tidak terganggu. Betul, karena konsumen tentu menginginkan produk yang selalu konsisten dan berkualitas. Semua ini dimulai dari bahan baku yang kami

¹⁸ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 januari 2025

terima. Makanya, komunikasi dengan pemasok dan pemantauan kualitas bahan baku menjadi hal yang kami prioritaskan.¹⁹

Kamila selaku Admin Gudang Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Di gudang, kami selalu memeriksa bahan baku yang datang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Jika ada bahan yang tidak sesuai, kami segera laporkan ke manajer dan pemasok. Selain itu, kami juga sedang dalam proses untuk membentuk tim kendali kualitas internal, yang tujuannya untuk meningkatkan pengawasan selama proses produksi. Tim ini nanti akan bekerja sama dengan tim produksi untuk memastikan setiap tahapan berjalan sesuai dengan SOP dan standar kualitas. Dengan adanya tim kendali kualitas, kami harap pengawasan terhadap setiap tahap produksi bisa lebih maksimal. Ini akan membantu kami mendeteksi masalah lebih awal dan mencegah produk cacat sampai ke tangan konsumen. Jadi, tidak hanya bahan baku yang diperhatikan, tapi juga proses produksi yang lebih terkontrol.²⁰

Dari wawancara dengan berbagai informan, dapat

disimpulkan bahwa Aloha Bakery sangat fokus pada pengendalian kualitas bahan baku dan produksi. Komunikasi rutin dengan pemasok untuk memastikan bahan baku yang diterima sesuai dengan spesifikasi sangat penting dalam menjaga kualitas produk. Selain itu, pembentukan tim kendali kualitas internal juga direncanakan untuk meningkatkan pengawasan dan memastikan standar kualitas tercapai di setiap tahap produksi. Meskipun membutuhkan investasi awal, langkah-langkah ini akan

¹⁹ Andini Amalia Pratama, diwawancarai, Jember 12 Januari 2025.

²⁰ Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025.

memberikan manfaat jangka panjang berupa konsistensi kualitas produk dan peningkatan efisiensi operasional, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Upaya yang dilakukan Aloha Bakery dalam menjaga kualitas bahan baku dan merencanakan pembentukan tim kendali kualitas internal merupakan langkah penting untuk memperkuat pengendalian kualitas secara menyeluruh. Komunikasi yang baik dengan pemasok memastikan bahan baku yang diterima sesuai dengan spesifikasi, sementara gugus kendali kualitas internal dapat membantu menjaga konsistensi kualitas produk. Meski memerlukan investasi awal, langkah ini dapat memberikan manfaat jangka panjang berupa efisiensi operasional dan peningkatan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas produk.

6) Penelaahan terhadap desain produk

Biaya ini muncul dari aktivitas revisi desain produk untuk memastikan keseimbangan antara aspek estetika, fungsionalitas, dan efisiensi biaya. Peninjauan ini bertujuan mengidentifikasi dan mengatasi potensi masalah desain yang dapat menyebabkan cacat produk di masa depan.

Desain produk yang baik tidak hanya memperhatikan daya tarik visual tetapi juga mempertimbangkan kemudahan dalam proses produksi, efisiensi bahan, dan keandalan fungsi produk. Dalam konteks bakery seperti Aloha Bakery, peninjauan ulang

desain produk dapat melibatkan evaluasi formula roti, bentuk produk, dan kemasan.

Proses ini sering melibatkan tim lintas departemen, termasuk produksi, pemasaran, dan keuangan, untuk memastikan desain yang dihasilkan memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus mendukung efisiensi operasional. Misalnya, jika desain produk terlalu kompleks, hal ini bisa memperlambat produksi dan meningkatkan risiko kesalahan, yang pada akhirnya berdampak pada biaya dan kualitas produk. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Vicky selaku Manajer Aloha Bakery

Kami sangat menjaga agar sisa bahan baku, seperti tepung, gula, atau bahan tambahan lainnya, dapat diminimalisir dalam setiap proses produksi. Untuk memastikan hal tersebut, kami melakukan perhitungan yang presisi sebelum produksi dimulai. Kami memiliki standar operasional yang mengatur penggunaan bahan baku agar sesuai dengan kebutuhan dan tidak berlebihan. Jika dalam proses produksi terdapat sisa bahan, bahan tersebut tidak langsung dibuang, melainkan kami upayakan untuk dimanfaatkan kembali dengan cara dikirim ke cabang lain agar tetap bisa diolah. Biaya kegagalan sering kali muncul akibat produk cacat yang ditemukan sebelum proses distribusi. Oleh karena itu, kami menerapkan sistem sortir yang ketat untuk memastikan hanya produk yang memenuhi standar kualitas yang dikirim ke pelanggan. Misalnya, untuk produk roti yang berbahan hewani seperti ayam atau abon sapi, kami menetapkan masa simpan maksimal tiga hari. Sementara itu, roti dengan isian selai buah bisa bertahan hingga lima hari. Namun, dalam praktiknya, kami sudah melakukan penyortiran sebelum masa tersebut berakhir. Untuk produk berbahan hewani, maksimal dalam dua hari kami sudah melakukan sortir dan mengecek apakah masih layak jual. Sedangkan untuk produk yang menggunakan selai, maksimal empat hari sudah dilakukan sortir. Jika ditemukan produk yang tidak mengembang dengan baik atau donat yang terlalu berminyak, kami segera melakukan

perbaikan jika memungkinkan. Namun, jika produk tersebut tidak dapat diperbaiki, kami mengalokasikannya untuk dijadikan pakan ternak guna meminimalkan kerugian. Selain itu, kami juga memiliki kebijakan terkait penjualan produk yang sudah melewati masa edar tetapi masih dapat dimanfaatkan untuk pakan ternak. Produk ini dijual dengan harga jauh lebih murah, namun tetap dengan pengawasan ketat. Kami memastikan bahwa produk yang dijual untuk pakan ternak adalah produk yang sudah tidak memiliki kemasan yang layak, agar tidak disalahgunakan dan dijual kembali kepada konsumen.²¹

Kamila selaku Admin Gudang Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Kami mengelola stok bahan baku dengan metode FIFO (*First In, First Out*) untuk memastikan bahwa bahan yang masuk lebih dulu juga digunakan lebih dulu. Dengan cara ini, bahan baku tidak menumpuk terlalu lama di gudang dan meminimalkan risiko kedaluwarsa atau pemborosan. Namun, jika ada sisa bahan baku yang tidak dapat digunakan dalam produksi utama, seperti sisa adonan yang masih dalam kondisi baik, maka kami akan mengalokasikannya ke cabang Virtu atau Pantry. Dengan begitu, bahan tersebut tetap bisa dimanfaatkan tanpa terbuang sia-sia. Kami juga secara rutin melakukan pengecekan stok dan pencatatan penggunaan bahan baku untuk memastikan semuanya dikelola dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan produksi. Salah satu penyebab utama biaya kegagalan dalam produksi adalah kerusakan alat atau mesin yang menghambat jalannya proses produksi. Jika alat mengalami gangguan, kemungkinan besar akan terjadi kegagalan dalam hasil produksi, misalnya produk yang tidak matang sempurna atau bentuknya tidak sesuai standar. Untuk menghindari hal tersebut, kami melakukan pemeliharaan alat secara berkala. Kami memastikan bahwa seluruh mesin dan peralatan produksi selalu dalam kondisi prima. Dengan pemeliharaan yang rutin, risiko kerusakan alat dapat ditekan, sehingga biaya akibat kegagalan produksi juga bisa diminimalkan. Selain itu, setiap operator mesin dilatih untuk dapat mengidentifikasi tanda-tanda

²¹ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 januari 2025

awal kerusakan, sehingga kami bisa melakukan tindakan preventif sebelum terjadi masalah yang lebih besar.²²

Farro Idul Bakhiah selaku Admin Oprasional Aloha Bakery

juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Kami memiliki kebijakan yang sangat ketat terkait pengelolaan bahan baku agar tidak ada yang terbuang sia-sia. Jika ada bahan baku yang masih dalam kondisi baik tetapi tidak terpakai dalam satu cabang, kami segera mengalokasikannya ke cabang lain untuk dimanfaatkan kembali. Misalnya, tepung yang masih segar tetapi jumlahnya berlebih di satu lokasi, akan segera dikirim ke cabang lain yang membutuhkan. Selain itu, kami juga mencatat setiap penggunaan bahan secara detail agar bisa mengontrol jumlah yang dipakai dan yang tersisa. Dengan pencatatan yang baik, kami dapat lebih mudah mengidentifikasi bahan baku yang berpotensi tidak terpakai dan segera mengambil langkah untuk mengalokasikannya sebelum mencapai batas kedaluwarsa. Kami menggunakan sistem pencatatan yang rapi dan sistematis untuk memastikan setiap bahan baku yang masuk dan keluar dapat dipantau dengan baik. Setiap bahan yang digunakan dalam produksi dicatat dengan detail, termasuk jumlah yang digunakan dan jumlah yang tersisa. Dengan sistem ini, kami dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk melihat apakah ada bahan yang sering tersisa atau apakah ada pola tertentu dalam penggunaan bahan baku. Dari evaluasi tersebut, kami bisa menyesuaikan pembelian bahan agar lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan produksi, sehingga sisa bahan dapat terus ditekan.²³

Dari wawancara dengan ketiga informan, Aloha Bakery

telah mengambil berbagai langkah strategis untuk mengelola bahan baku dan meminimalkan pemborosan selama proses produksi.

Manajer Produksi, Vicky, menjelaskan pentingnya perhitungan yang presisi dalam penggunaan bahan baku dan kebijakan untuk

²² Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025.

²³ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

memanfaatkan bahan yang masih layak guna mengurangi sisa yang terbuang, termasuk mengalokasikan bahan baku sisa ke cabang lain untuk dimanfaatkan.

Kamila, Admin Gudang, menambahkan bahwa Aloha Bakery menggunakan metode FIFO (*First In, First Out*) dalam pengelolaan stok untuk mencegah bahan baku kedaluwarsa. Jika ada bahan yang tidak dapat digunakan dalam produksi utama, bahan tersebut akan dipindahkan ke cabang lain atau dimanfaatkan sebaik mungkin. Selain itu, pemeliharaan alat secara berkala juga menjadi bagian dari upaya untuk mengurangi biaya kegagalan yang disebabkan oleh kerusakan mesin. Farro Idul, Admin Operasional, menekankan pentingnya pencatatan yang sistematis dan rinci untuk memantau penggunaan bahan baku. Dengan sistem ini, perusahaan dapat mengklasifikasi bahan yang berpotensi tidak terpakai

dan segera melakukan tindakan preventif, termasuk mengalokasikannya ke cabang lain sebelum mencapai batas kedaluwarsa.

Secara keseluruhan, Aloha Bakery berfokus pada pengelolaan bahan baku yang efisien dan pengurangan pemborosan, dengan memperhatikan pengelolaan stok yang baik, pemeliharaan alat, dan alokasi bahan baku yang tepat waktu. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengurangi biaya kegagalan dalam produksi dan meningkatkan efisiensi operasional.

Jika ada sisa bahan yang masih bisa dimanfaatkan, seperti adonan atau bahan setengah jadi, bahan tersebut dialokasikan ke cabang lain, yaitu Toko Aloha Bakery Cabang 1 pada Jln. Hayam Awuruk No. 161 Mangli, Jember dan Toko Aloha Bakery Cabang 2 pada Jl. Gajah Mada No. 20 Kaliwates Jember, untuk diolah lebih lanjut. Sisa roti yang tidak terjual atau tidak layak konsumsi biasanya dibuang. Namun, terkadang roti tersebut diolah Kembali serta dijual dan untuk pakan ternak kepada peternak lokal untuk dijadikan pakan ayam.

b. Biaya Penilaian

1) Biaya Pengujian Bahan Baku

Pengujian bahan baku merupakan salah satu tahap penting dalam proses produksi makanan, khususnya dalam industri roti dan kue yang sangat bergantung pada kesegaran dan kualitas bahan

utama. Di Aloha Bakery, kegiatan ini tidak hanya dijalankan sebagai prosedur teknis, tetapi juga sebagai bagian dari strategi kontrol kualitas yang terstruktur. Biaya yang dikeluarkan dalam

proses pengujian bahan baku, seperti pembelian alat uji, alokasi tenaga kerja, serta waktu yang digunakan untuk melakukan pengecekan, termasuk dalam kategori prevention cost dalam analisis biaya kualitas. Wawancara dengan pihak manajemen, produksi, gudang, dan operasional menunjukkan bagaimana perusahaan secara sadar mengalokasikan biaya untuk memastikan

bahwa bahan baku yang digunakan memenuhi standar yang ditetapkan, demi menghindari kerugian akibat bahan rusak atau produk gagal.

Selain pengujian bahan secara visual dan *organoleptik* (seperti rasa dan aroma), Aloha Bakery juga perlahan mulai menerapkan pendekatan yang lebih sistematis dalam mencatat dan mengevaluasi hasil pengujian bahan baku. Hal ini disampaikan oleh Farro Idul dari bagian operasional, yang menjelaskan bahwa setiap pengujian bahan baku dicatat dalam log khusus yang digunakan sebagai bahan evaluasi rutin.

Kami udah mulai bikin catatan khusus buat bahan baku yang diuji. Jadi nggak cuma sekadar dicek terus dilupakan, tapi hasilnya direkam dan dibandingkan. Misalnya, kalau ada satu supplier yang bahan bakunya sering bermasalah atau cepat rusak, kami bisa tahu dari rekapan itu dan nanti jadi bahan pertimbangan buat kerjasama jangka panjang. Ia menambahkan bahwa data tersebut juga sangat membantu saat ada keluhan produk dari pelanggan, karena tim bisa melacak asal bahan baku yang digunakan pada waktu tertentu.²⁴

Lebih lanjut, Vicky selaku Manajer Aloha Bakery juga membenarkan dari narasumber sebelumnya

meskipun biaya pengujian bahan baku mungkin terlihat kecil dibandingkan biaya produksi keseluruhan, namun jika dikalkulasikan secara bulanan, jumlahnya cukup signifikan. Kami beli alat uji sederhana, kayak alat pengukur kelembapan atau timbangan presisi. Belum lagi waktu yang dipakai karyawan buat sampling dan evaluasi. Tapi daripada produk gagal di pasaran dan harus ditarik, biayanya bisa lebih besar lagi. Menurutnya, biaya tersebut menjadi bagian dari investasi kualitas yang wajib dilakukan

²⁴ Farro Idul Bakhiah, diwawancara, Jember 20 Januari 2025.

oleh perusahaan makanan, apalagi yang produknya langsung dikonsumsi oleh pelanggan.²⁵

Kamila juga menekankan pentingnya kolaborasi antarbagian dalam proses pengujian bahan baku ini.

Ia mengatakan bahwa hasil pemeriksaan dari tim gudang langsung diteruskan ke tim produksi dan operasional. Kalau dari gudang kami temukan masalah, kami langsung laporkan ke bagian produksi supaya enggak keburu dipakai. Jadi koordinasinya harus cepat. Karena kalau bahan udah masuk proses dan ternyata bermasalah, kami yang rugi dua kali, bahan terpakai, produk gagal, dan waktu kebuang. Ia menyebutkan bahwa kerja sama lintas bagian inilah yang membantu Aloha Bakery mempertahankan kualitasnya sejauh ini, meskipun tantangan datang silih berganti. Di akhir wawancara, ketiga narasumber sepakat bahwa meskipun proses pengujian bahan baku menambah beban kerja dan memerlukan alokasi anggaran tersendiri, manfaatnya jauh lebih besar dibanding risikonya. Proses ini bukan hanya melindungi reputasi merek dan menjamin kepuasan pelanggan, tapi juga memperkuat sistem kerja internal agar lebih tanggap dan responsif terhadap potensi masalah sejak dari hulu.²⁶

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat

disimpulkan bahwa biaya pengujian bahan baku di Aloha Bakery

memiliki peranan penting dalam menjaga stabilitas kualitas produk.

Meskipun tidak langsung terlihat sebagai pengeluaran utama, biaya

ini menjadi investasi jangka panjang yang berdampak pada

efektivitas produksi dan kepuasan pelanggan. Pengujian dilakukan

mulai dari tahap penerimaan bahan, penyimpanan, hingga sebelum

bahan digunakan dalam proses produksi. Kolaborasi antarbagian

juga memperkuat efektivitas proses pengujian ini. Dengan

²⁵ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

²⁶ Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025

menerapkan sistem pengujian bahan baku secara konsisten, Aloha Bakery dapat meminimalisir risiko kegagalan produksi, menghindari pemborosan, serta menjaga kepercayaan konsumen terhadap kualitas produknya.

2) Biaya Inspeksi Pembungkusan di Aloha Bakery

Inspeksi pembungkusan merupakan salah satu komponen penting dalam proses pengendalian kualitas di Aloha Bakery. Tahap ini tidak hanya bertujuan untuk memastikan bahwa produk telah dikemas dengan benar, tetapi juga berfungsi sebagai bentuk perlindungan terhadap mutu produk sebelum sampai ke tangan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak yang terlibat langsung dalam proses ini, diketahui bahwa Aloha Bakery menerapkan prosedur pemeriksaan kemasan yang cukup ketat dan sistematis. Seperti apa yang telah disampaikan oleh

Vicky selaku Manajer Aloha Bakery menjelaskan bahwa

setiap produk yang telah selesai diproses harus melalui tahap pengecekan kemasan sebelum dapat dikeluarkan dari area produksi. Proses ini mencakup pemeriksaan terhadap beberapa aspek, seperti kondisi segel, kejelasan label, dan kondisi fisik kemasan secara keseluruhan. Segel harus tertutup dengan rapat untuk mencegah adanya kontaminasi dari lingkungan luar, label harus dicetak dengan jelas dan sesuai dengan standar perusahaan, serta tidak boleh terdapat kerusakan pada kemasan yang berpotensi menurunkan kualitas produk selama proses distribusi. Menurutnya, standar ini diterapkan bukan hanya demi menjaga kualitas produk semata, tetapi juga untuk mempertahankan kepercayaan konsumen yang telah dibangun selama ini. apabila ditemukan produk dengan kemasan yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan, maka produk tersebut tidak akan langsung dikirim, melainkan akan

dilakukan penggantian kemasan terlebih dahulu. Hal ini menunjukkan adanya komitmen perusahaan terhadap kualitas, karena perusahaan lebih memilih untuk menanggung biaya tambahan dari proses inspeksi dan pengemasan ulang, daripada mengorbankan kepuasan dan loyalitas konsumen. Selaras dengan pernyataan tersebut, Farro Idul selaku Admin Operasional menambahkan bahwa proses pemeriksaan kemasan dilakukan ketika produk telah dalam kondisi siap, yakni setelah roti benar-benar dingin dan siap untuk dikemas. Menurutnya, tahapan ini sangat penting karena menyangkut informasi yang akan diterima konsumen. Salah satu fokus utama dalam pemeriksaan ini adalah kelengkapan dan ketepatan informasi pada label kemasan, seperti tanggal produksi dan tanggal kedaluwarsa. Untuk mendukung akurasi tersebut, Aloha Bakery telah menerapkan prosedur pencatatan yang ketat guna meminimalkan risiko kesalahan dalam penulisan informasi produk. Hal ini tidak hanya bertujuan memberikan informasi yang akurat kepada konsumen, tetapi juga sebagai bagian dari sistem pengendalian mutu internal perusahaan²⁷.

Farro idul selaku admin oprasional juga membenarkan dari narasumber sebelumnya

Kita menekankan pentingnya prosedur pengemasan yang tepat agar produk tetap dalam kondisi baik selama pengiriman, baik ke Aloha pusat maupun ke cabang lainnya seperti pantry dan outlet Virtue. Kesalahan sekecil apa pun dalam pengemasan dapat berdampak pada kondisi produk ketika sampai di tempat tujuan, sehingga perusahaan benar-benar menjaga konsistensi dalam tahapan ini. Selain aspek teknis dan informasi, tampilan visual kemasan juga menjadi perhatian penting dalam proses inspeksi.²⁸

Kamila, yang bertugas sebagai Admin Gudang juga membenarkan apa yang telah disampaikan oleh narasumber sebelumnya

²⁷ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

²⁸ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

kemasan merupakan representasi dari identitas merek, sehingga tampilannya harus mencerminkan standar kualitas perusahaan. Dalam proses pemeriksaan ini, ia dan timnya memastikan bahwa semua elemen visual seperti stiker, logo Aloha Bakery, hingga kemasan dus untuk produk seperti cake, telah sesuai dengan desain yang telah ditentukan dan dicetak dengan kualitas tinggi. Ia juga mengawasi kondisi fisik kemasan, memastikan tidak ada plastik pembungkus yang sobek, kardus yang penyok, atau tinta label yang pudar. Kamila menegaskan bahwa tampilan luar produk memiliki pengaruh besar terhadap persepsi pelanggan. Sebuah produk dengan kemasan yang rusak, meskipun isinya berkualitas, dapat menimbulkan keraguan dari konsumen. Oleh karena itu, Aloha Bakery melakukan inspeksi secara menyeluruh terhadap setiap unit produk sebelum dikirimkan. Pemeriksaan dilakukan satu per satu untuk memastikan bahwa produk benar-benar layak dan tampil sempurna ketika sampai ke tangan pelanggan. Dengan adanya sistem inspeksi pembungkusan yang ketat ini, Aloha Bakery menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya fokus pada kualitas produk di tahap produksi, tetapi juga hingga tahap akhir distribusi. Biaya yang dikeluarkan untuk proses inspeksi kemasan termasuk dalam kategori biaya pengendalian kualitas (*quality control cost*), yang dalam jangka panjang dapat memberikan dampak positif terhadap citra perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Produksi,

Admin Operasional, dan Admin Gudang Aloha Bakery, dapat

disimpulkan bahwa inspeksi pembungkusan merupakan bagian penting dari strategi pengendalian kualitas yang diterapkan oleh perusahaan. Proses ini dilakukan secara menyeluruh, mencakup aspek teknis, informasi, dan estetika kemasan. Pemeriksaan dilakukan terhadap segel, label, tanggal produksi dan kedaluwarsa, serta kondisi fisik kemasan untuk memastikan tidak terjadi kerusakan yang dapat memengaruhi kualitas maupun persepsi

²⁹ Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025

konsumen. Aloha Bakery menunjukkan komitmen tinggi dalam menjaga mutu produk hingga tahap akhir distribusi dengan menerapkan prosedur penggantian kemasan yang tidak memenuhi standar. Selain itu, perusahaan juga memiliki sistem pencatatan yang ketat untuk menjamin keakuratan informasi pada label. Aspek visual kemasan pun menjadi perhatian khusus, karena dinilai berpengaruh besar terhadap citra merek dan kepercayaan pelanggan. Penerapan inspeksi kemasan yang ketat ini menunjukkan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pengendalian kualitas, khususnya dalam hal pembungkusan, dipandang sebagai investasi penting untuk menjaga kepuasan konsumen dan mempertahankan reputasi perusahaan dalam jangka panjang.

3) Pengawasan dan Pengujian Produk

Pengawasan dan pengujian terhadap produk merupakan salah satu elemen penting dalam sistem kendali mutu yang diterapkan oleh Aloha Bakery. Proses ini tidak hanya dilakukan sebagai formalitas, melainkan menjadi bagian integral dari rutinitas kerja sehari-hari yang diawasi secara ketat oleh berbagai pihak di dalam perusahaan. Vicky, selaku Manajer Aloha Bakery, menjelaskan bahwa

Aloha Bakery memiliki tim quality control yang bekerja secara aktif di bawah koordinasi tim produksi dan seluruh aktivitasnya dipantau langsung oleh dirinya. Menurutnya, pengawasan kualitas dimulai sejak bahan baku masuk ke dapur produksi hingga roti dan kue siap dikirimkan ke berbagai outlet. Beliau menegaskan bahwa tanggung

jawabnya bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga teknis. Setiap hari, ia memastikan seluruh proses berjalan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Misalnya, pada tahap pemilihan bahan baku, hanya bahan dengan kualitas terbaik yang boleh digunakan. Jika ada bahan yang diragukan kualitasnya, maka akan langsung diganti. Proses ini dilanjutkan ke tahapan produksi, di mana adonan dibuat dan dibentuk sesuai jenis produk yang akan diproduksi. Selama proses ini berlangsung, tim quality control dan produksi selalu bekerja berdampingan, mengamati apakah setiap produk memenuhi kriteria ukuran, bentuk, dan tekstur yang telah ditetapkan. Bila ada penyimpangan, mereka segera mengambil tindakan korektif. Evaluasi internal juga rutin dilakukan setiap minggu untuk menganalisis potensi masalah yang muncul, sekaligus sebagai upaya mencegah kesalahan yang sama terulang. Ia selalu turun langsung ke lapangan, tidak hanya duduk di balik meja. Setiap batch produksi yang akan dikirim keluar akan terlebih dahulu dicek ulang oleh dirinya. Ia akan memastikan bahwa rasa, tekstur, dan tampilan produk tetap konsisten. Menurutnya, satu kesalahan kecil, seperti kemasan yang kurang rapi atau bentuk roti yang tidak proporsional, bisa berdampak pada persepsi pelanggan terhadap kualitas produk secara keseluruhan. Oleh karena itu, ia percaya bahwa pendekatan yang detail dan menyeluruh merupakan kunci untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap merek Aloha Bakery.³⁰

Sementara itu, Farro Idul selaku Admin Operasional, juga membenarkan apa yang telah disampaikan oleh narasumber sebelumnya bahwa

pengawasan tidak hanya dilakukan pada satu tahap, tetapi menyeluruh dan berlapis. Ia mengatakan bahwa setiap produk melewati berbagai titik pemeriksaan. Misalnya, setelah produk dipanggang dan dikeluarkan dari oven, tim produksi akan melakukan pemeriksaan awal dari segi bentuk dan warna. Jika roti terlalu pucat atau terlalu gosong, maka produk tersebut akan langsung dipisahkan. Pemeriksaan tidak berhenti di sana. Setelah proses pengemasan, tim kembali melakukan pengecekan terhadap

³⁰ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

label, segel, dan kelengkapan informasi seperti tanggal produksi dan masa kedaluwarsa. Farro menyebut bahwa timnya memiliki checklist khusus untuk memastikan bahwa tidak ada detail yang terlewatkan. Bila ditemukan ketidaksesuaian, produk tidak serta-merta dibuang, melainkan dikaji ulang untuk mengetahui penyebabnya. Produk yang secara visual tidak layak, atau yang rasanya kurang sesuai standar, tidak akan dikirim ke konsumen. Bahkan, mereka juga melakukan sesi pengecekan rasa secara acak, di mana beberapa produk dari setiap batch akan dicicipi untuk memastikan cita rasanya tetap sesuai standar. Hal ini menjadi langkah penting dalam menjaga kualitas karena, menurutnya, konsumen Aloha Bakery sudah sangat familiar dengan rasa khas produk mereka. Sedikit saja terjadi perbedaan, bisa langsung dirasakan oleh pelanggan yang sudah loyal.³¹

Mughist dari bagian produksi juga membenarkan apa yang telah disampaikan oleh narasumber sebelumnya bahwa

setiap produk yang diproduksi tidak langsung masuk ke proses distribusi, tetapi harus melewati beberapa tahapan pemeriksaan lagi. Setelah produk keluar dari oven, ia bersama tim melakukan pengecekan visual terlebih dahulu untuk memastikan bentuk roti sudah seragam dan warnanya merata. Kemudian, setelah produk didinginkan dan dikemas, pengecekan dilanjutkan untuk memastikan kemasan tidak mengalami kerusakan dan semua informasi pada label tercetak dengan jelas. Selain itu, ia juga menjelaskan bahwa pengecekan tekstur menjadi bagian penting dari rutinitas mereka, terutama untuk jenis roti yang memiliki isian atau topping tertentu. Mereka memastikan bahwa tekstur tidak berubah dan tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sejak awal. Menariknya, menurut Mughist, meskipun tim quality control dan produksi telah melakukan pemeriksaan secara berlapis, setiap produk tetap harus melewati satu tahap akhir sebelum dikirim ke cabang yaitu pengecekan oleh Bapak Vicky sendiri. Langkah ini dianggap penting sebagai bentuk akhir tanggung jawab manajerial sekaligus upaya memastikan bahwa tidak ada satu pun produk bermasalah yang lolos dari proses seleksi. Seluruh proses pengawasan

³¹ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

dan pengujian ini berjalan dalam ritme kerja yang padat, tetapi tetap terstruktur dan disiplin. Semua pihak terlibat secara aktif dan memiliki kesadaran bahwa menjaga kualitas produk bukan hanya soal teknis, melainkan juga tentang mempertahankan reputasi perusahaan dan kepercayaan pelanggan. Dengan pengawasan yang menyeluruh, evaluasi rutin, serta keterlibatan langsung dari manajer produksi, Aloha Bakery berhasil membangun sistem pengendalian kualitas yang kokoh, efektif, dan berorientasi jangka panjang.³²

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses produksi di Aloha Bakery, dapat disimpulkan bahwa perusahaan menerapkan sistem pengawasan dan pengujian produk yang ketat, menyeluruh, dan berlapis di setiap tahapan proses produksi. Pengawasan dimulai sejak pemilihan bahan baku hingga produk dikemas dan siap dikirim ke konsumen. Setiap produk harus melewati serangkaian pemeriksaan yang meliputi aspek visual, tekstur, rasa, serta kerapihan dan kelengkapan kemasan.

Peran manajerial juga sangat menonjol, di mana Manajer Produksi secara langsung terlibat dalam pengawasan akhir sebelum distribusi. Evaluasi rutin dan pendekatan korektif terhadap produk yang tidak memenuhi standar menjadi bagian penting dalam menjaga konsistensi kualitas. Selain itu, keterlibatan aktif dari tim operasional dan produksi menunjukkan adanya kolaborasi yang baik dalam sistem kontrol mutu. Dengan penerapan standar

³² Naufal Mughist, diwawancarai, Jember 12 Januari 2025

operasional yang ketat, kesadaran terhadap kualitas, dan tanggung jawab yang dibagi secara proporsional di antara semua lini, Aloha Bakery mampu memastikan bahwa hanya produk terbaik yang sampai ke tangan konsumen, sekaligus mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap merek dan produknya.

4) Verifikasi Pemasok

Dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan, Aloha Bakery benar-benar menaruh perhatian besar pada proses awal, yaitu pemilihan bahan baku dari pemasok. Vicky, selaku Manajer Aloha Bakery, menjelaskan bahwa

proses ini bukan sekadar membeli bahan dari pihak ketiga, tapi melibatkan tahapan verifikasi yang sangat ketat dan menyeluruh. Kami tidak bisa hanya mengandalkan asumsi atau pengalaman masa lalu dari pemasok. Setiap bahan yang masuk ke Aloha Bakery harus melewati tahap verifikasi yang jelas, mulai dari kelengkapan dokumen, kondisi bahan saat diterima, sampai pada konsistensi mutu dari waktu ke waktu. Ia menjelaskan bahwa sebelum melakukan pembelian, tim produksi selalu meminta sertifikasi atau dokumen pendukung dari pemasok, terutama yang berkaitan dengan mutu dan keamanan pangan. Kami pastikan dulu apakah mereka memiliki sertifikasi yang sesuai dengan standar kami. Misalnya, sertifikat keamanan pangan, hasil uji laboratorium, atau bahkan dokumen legalitas distribusi bahan. Semua itu jadi pertimbangan penting sebelum kami setuju bahan tersebut untuk masuk ke proses produksi, Ia menambahkan bahwa ini adalah bentuk tanggung jawab terhadap kualitas produk akhir, karena apa yang dikonsumsi pelanggan adalah hasil dari bahan-bahan tersebut. Kadang ada pemasok yang menawarkan harga lebih murah, tapi kalau bahan tidak layak misalnya tepung terasa lembab, warnanya kusam, atau baunya agak tengik kami langsung tolak. Kami punya prinsip *zero tolerance* untuk bahan yang tidak sesuai. Kalau sudah tidak layak, kami langsung kembalikan dan hubungi pihak pemasok untuk segera melakukan penggantian. Tidak

ada kompromi untuk hal-hal seperti itu. Selain itu, beliau juga menyampaikan bahwa pihaknya secara berkala melakukan evaluasi ulang terhadap pemasok. Jika ada perubahan kualitas bahan dari pemasok yang sebelumnya dianggap baik, maka tim akan segera mempertimbangkan untuk mencari alternatif pemasok lain. Kami selalu terbuka terhadap pemasok baru, tapi tentu mereka harus melewati tahap pengujian juga. Kalau ada bahan yang menarik dan menjanjikan, kami akan lakukan uji coba terlebih dahulu. Jadi, tidak langsung digunakan dalam produksi skala besar. Harus diuji dulu konsistensinya, rasanya, reaksinya terhadap proses baking, dan lain-lain.³³

Kamila selaku Admin Gudang Aloha Bakery, juga menceritakan serta membenarkan narasumber sebelumnya:

Sebagaimana proses pemeriksaan bahan dilakukan begitu bahan sampai di gudang. Kami tidak langsung simpan begitu saja. Begitu bahan datang, kami buka satu per satu, kami cek kondisi fisiknya. Untuk tepung, misalnya, kami perhatikan Kami tidak langsung simpan begitu saja. Begitu bahan datang, kami buka satu per satu, kami cek kondisi fisiknya. Untuk tepung, misalnya, kami perhatikan teksturnya apakah menggumpal atau tidak, warnanya harus putih bersih, dan tidak bau apek. Kalau untuk ragi, kami bahkan punya uji keaktifan kecil untuk tahu apakah dia masih aktif atau tidak, itu penting banget buat hasil fermentasi nanti, jelasnya. Ia juga menambahkan bahwa bahan-bahan yang sifatnya mudah rusak seperti telur, susu, dan mentega disimpan dalam ruang pendingin khusus dengan suhu yang terus dipantau. Kami punya standar penyimpanan untuk bahan-bahan tersebut. Setiap bahan dicatat dengan rinci, mulai dari tanggal masuk, jenis bahan, sampai tanggal kedaluwarsanya. Jadi, kami tahu mana bahan yang harus digunakan duluan. Sistem ini juga membantu kami menghindari pemborosan karena tidak ada bahan yang sampai terbuang sia-sia³⁴

Farro Idul selaku Admin Operasional, turut menegaskan serta membenarkan narasumber sebelumnya bahwa:

³³ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

³⁴ Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025

menjaga hubungan baik dengan pemasok adalah bagian dari strategi jangka panjang Aloha dalam menjamin kualitas. Kami nggak cuma beli dan diam saja. Kami juga rajin komunikasi dengan pemasok. Kadang kami kasih feedback langsung kalau ada bahan yang mulai turun kualitasnya. Bahkan, kalau perlu, kami datang langsung ke lokasi produksi mereka untuk melihat bagaimana proses mereka menyimpan dan menangani bahan tersebut. inspeksi langsung ini dilakukan untuk memastikan bahwa pemasok memang menerapkan prosedur penanganan bahan yang sesuai standar. Kami pernah inspeksi tempat penyimpanan ragi dari salah satu pemasok, dan dari situ kami bisa lihat apakah tempatnya bersih, suhu penyimpanannya sesuai, dan sebagainya. Hal-hal seperti ini membantu kami memastikan bahwa kualitas yang kami dapatkan bukan cuma saat bahan datang, tapi sejak dari asalnya juga sudah dijaga. Lebih lanjut, ia menyampaikan bahwa Aloha Bakery memang sangat berhati-hati dalam mempercayakan bahan baku kepada pemasok baru. Kami nggak pernah langsung ambil bahan dari pemasok baru dan langsung produksi banyak. Harus diuji dulu. Kami coba buat adonan kecil pakai bahan itu, kami cek reaksi bahan tersebut saat diproses, dan kami tes juga rasa dan hasil akhirnya. Kalau tidak sesuai, ya kami tolak. Lebih baik kami telat produksi sedikit daripada kualitas produk kami menurun. Semua prosedur yang dilakukan ini, menurut ketiganya, bukan semata-mata untuk memenuhi standar internal, tapi juga sebagai bentuk tanggung jawab moral terhadap pelanggan. Dengan memastikan bahwa setiap bahan yang digunakan benar-benar layak dan terjaga kualitasnya sejak awal, Aloha Bakery berharap bisa terus menjaga kepercayaan konsumen terhadap produk-produk mereka.³⁵

Aloha Bakery menerapkan sistem verifikasi pemasok yang sangat ketat untuk memastikan bahwa setiap bahan baku yang digunakan memenuhi standar kualitas dan keamanan pangan. Proses ini melibatkan pemeriksaan dokumen sertifikasi dari pemasok, pengecekan fisik bahan secara langsung saat diterima,

³⁵ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

serta pengawasan berkelanjutan terhadap konsistensi mutu. Bahan baku yang tidak sesuai standar akan langsung ditolak dan dikembalikan, dengan prinsip *zero tolerance* terhadap bahan yang berpotensi menurunkan kualitas produk akhir. Selain itu, bahan dari pemasok baru harus melalui tahap uji coba sebelum digunakan dalam produksi massal. Gudang juga menerapkan sistem penyimpanan yang terkontrol dan pencatatan rinci untuk menjaga kesegaran dan ketepatan penggunaan bahan.

Aloha Bakery juga menjaga komunikasi aktif serta hubungan baik dengan pemasok sebagai upaya menjaga kualitas jangka panjang, bahkan tak segan melakukan inspeksi langsung ke lokasi pemasok. Keseluruhan proses ini mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kualitas produk dan kepercayaan pelanggan.

5) Pengujian lapangan

Dalam upaya menjaga dan meningkatkan kualitas produk, Aloha Bakery terus melakukan berbagai penyesuaian dan evaluasi terhadap proses produksinya. Salah satu pendekatan yang mulai dipertimbangkan adalah pengujian lapangan (*field testing*), yaitu proses uji coba langsung produk di kalangan pelanggan untuk memperoleh masukan yang bersifat praktis dan objektif. Meskipun belum diterapkan secara resmi dan terstruktur, pihak manajemen Aloha Bakery menunjukkan kesadaran akan pentingnya metode ini dalam rangka memahami preferensi konsumen dan menyesuaikan

produk dengan kebutuhan pasar. Vicky selaku Manajer Aloha Bakery menjelaskan bahwa

sejauh ini pihaknya memang belum secara resmi melakukan pengujian lapangan terhadap produk-produk roti dan kue yang mereka hasilkan. Namun, beliau menegaskan bahwa ada rencana ke depannya untuk mulai menerapkan metode tersebut. Menurutnya, pengujian lapangan sangat penting untuk mengetahui bagaimana penerimaan produk di mata pelanggan secara langsung. Kami memang belum melakukan pengujian lapangan secara khusus, tetapi ada wacana untuk mulai mencoba ini. Dengan begitu, kami bisa memahami bagaimana produk kami diterima oleh pelanggan dan apakah ada aspek yang perlu ditingkatkan. Selain membicarakan soal pengujian lapangan, beliau juga menyinggung soal penerapan sistem manajemen bahan baku di Aloha Bakery. Ia menyebutkan bahwa dalam proses produksi, Aloha Bakery sudah menerapkan metode FIFO (*First In, First Out*), yaitu sistem di mana bahan baku yang pertama kali masuk ke gudang akan digunakan terlebih dahulu dalam produksi. Hal ini dilakukan untuk menjaga kualitas produk tetap optimal dan menghindari risiko penggunaan bahan yang sudah melewati masa simpan idealnya. Kami selalu memastikan bahwa bahan baku yang masuk lebih dahulu harus segera digunakan dalam produksi. Hal ini penting untuk menjaga kualitas produk agar tetap segar saat sampai ke tangan pelanggan. Dengan begitu, distribusi di berbagai cabang juga bisa berjalan lancar tanpa kendala dalam manajemen bahan baku.³⁶

Andini Amalia Pratama selaku Bagian Penjualan Aloha

Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber

sebelumnya bahwa:

Iya, Kita secara berkala juga mengumpulkan masukan dari pelanggan untuk menilai kualitas dan daya tarik produk, terutama ketika digunakan dalam acara-acara tertentu seperti ulang tahun, pesta, atau momen perayaan lainnya. Kami sesekali meminta pendapat langsung dari pelanggan, baik lewat obrolan biasa maupun survei singkat. Ini penting buat kami supaya tahu pengalaman mereka saat

³⁶ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

menggunakan produk kami dalam berbagai acara. Kadang mereka kasih masukan soal rasa, tekstur, atau tampilan produk. Nah, kalau ada saran seperti itu, pasti kami teruskan ke tim produksi untuk ditindaklanjuti. Menurutnya, umpan balik dari pelanggan jadi salah satu hal penting yang memengaruhi arah inovasi produk di Aloha Bakery.³⁷

Sementara itu, Mughist dari tim produksi juga turut membagikan pengalamannya sekaligus mebenarkan apa yang telah disampaikan oleh narasumber sebelumnya bahwa:

Ia menyampaikan bahwa sebenarnya beberapa produk baru, terutama yang memiliki desain khusus atau dibuat secara custom, sudah pernah diuji langsung ke pasar untuk melihat respon pelanggan. Kami sering juga coba-coba produk baru, apalagi yang modelnya cake elegan gitu, yang biasanya buat acara resmi seperti pernikahan atau meeting bisnis. Dari situ kami bisa dapet feedback langsung dari pelanggan tentang tampilan, rasa, sampai daya tahan produk waktu dipakai di acara. sebagai bagian dari tim produksi, ia dan rekan-rekannya selalu berupaya menyesuaikan produk dengan ekspektasi pelanggan, tidak hanya dari segi rasa, tapi juga dari segi estetika dan ketahanan produk, baik saat disimpan maupun dikirim. Kami ingin memastikan bahwa produk yang sampai ke tangan pelanggan itu benar-benar dalam kondisi terbaik. Jadi, setiap masukan yang kami terima dari hasil uji coba lapangan sangat kami hargai, karena dari situ kami bisa terus belajar dan meningkatkan kualitas serta inovasi produk kami ke depannya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa meskipun pengujian lapangan belum diterapkan secara resmi di Aloha Bakery, kesadaran akan pentingnya metode ini sudah mulai muncul di kalangan manajemen dan tim produksi. Adanya rencana untuk menerapkan pengujian lapangan

³⁷ Andini Amalia Pratama, diwawancarai, Jember 12 Januari 2025

menunjukkan komitmen Aloha Bakery dalam meningkatkan kualitas dan daya saing produk. Selain itu, penerapan metode FIFO, pengumpulan masukan dari pelanggan, serta uji coba terbatas pada produk-produk baru menunjukkan bahwa Aloha Bakery terus berusaha menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan harapan konsumen sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu berkelanjutan.

6) Pengambilan Sampel dari Produk Jadi atau Proses Produksi

Dalam menjaga konsistensi mutu dan keamanan produk pangan, pengambilan serta pengujian sampel merupakan langkah penting yang diterapkan oleh Aloha Bakery. Praktik ini dilakukan sebagai bentuk kontrol kualitas yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditentukan sebelum dipasarkan. Melalui wawancara dengan

beberapa informan dari divisi produksi, gudang, dan operasional, diperoleh gambaran nyata mengenai proses pengambilan sampel, tujuan dari pengujian tersebut, serta bagaimana hasilnya digunakan untuk evaluasi dan perbaikan proses produksi secara menyeluruh.

Pengambilan dan Pengujian Sampel Produk Aloha Bakery

Dalam rangka menjaga konsistensi dan kualitas produk sebelum sampai ke tangan pelanggan, Aloha Bakery menerapkan prosedur pengambilan dan pengujian sampel pada setiap batch produksi. Vicky selaku Manajer Aloha Bakery, menjelaskan bahwa

pengambilan sampel dilakukan secara rutin sebagai bagian dari prosedur kontrol kualitas.

Setiap kali kami memproduksi satu batch, pasti kami ambil sampelnya. Kami catat tanggal masuk bahan bakunya dan tanggal kedaluwarsanya. Ini penting supaya kami bisa pastikan produk yang kami jual memang sudah sesuai standar kualitas yang kita tetapkan. Sampel tersebut kemudian diuji dari berbagai aspek, mulai dari rasa, tekstur, hingga ketahanannya selama masa simpan. Beliau menambahkan bahwa pemeriksaan sampel tidak hanya dilakukan di awal, tetapi juga menjelang proses distribusi. Sampel yang kami simpan itu kami cek lagi sebelum produk dikirim. Kadang bisa saja ada perubahan tekstur atau rasa yang enggak terdeteksi di awal. Kalau ternyata ada masalah, kami langsung cari tahu penyebabnya apakah karena bahan baku, proses produksi, atau penyimpanan dan kami lakukan perbaikan sebelum produk sampai ke pasar. Jadi memang sampel ini jadi semacam ‘penjaga terakhir’ sebelum produk dilepas ke konsumen.

Senada dengan itu, Kamila dari bagian admin gudang juga menekankan pentingnya tahap pengambilan sampel sebelum masuk ke proses pengemasan akhir.

Ia menjelaskan bahwa tim gudang bekerja sama erat dengan tim produksi untuk memastikan hanya produk yang benar-benar layak yang dikemas dan didistribusikan. Sebelum masuk ke tahap pengemasan, produk dicek dulu secara menyeluruh. Kami perhatikan aroma, tekstur, tampilan fisiknya. Kalau roti atau cake misalnya, kami pastikan enggak ada retakan di permukaan, warnanya wajar, dan aromanya segar. Pokoknya semua dicek sampai detail. Jika ditemukan produk yang kurang layak, tim gudang langsung melaporkannya ke produksi untuk dievaluasi ulang sebelum dikemas atau didistribusikan.

Sementara itu, Farro Idul dari bagian operasional juga memberikan pandangan bahwa pengambilan sampel memiliki peran besar dalam mengevaluasi keseluruhan proses produksi.

Menurutnya, sampel produk sering kali menjadi indikator awal apakah ada kendala dalam salah satu tahapan produksi. Kadang dari satu sampel aja, kita bisa tahu kalau ada yang enggak beres. Misalnya tekstur rotinya agak beda dari biasanya, itu bisa jadi tanda ada yang keliru, entah dari bahan bakunya, cara mencampurnya, atau tahapan lainnya. Jadi, kami enggak anggap remeh hasil pengujian sampel ini. Ia menambahkan bahwa setiap temuan yang mencurigakan akan langsung ditindaklanjuti, baik dengan perbaikan metode kerja, evaluasi bahan baku, hingga penyesuaian dalam proses produksi. Secara keseluruhan, ketiga narasumber sepakat bahwa pengambilan dan pengujian sampel bukan hanya sekadar formalitas, melainkan bagian penting dari sistem jaminan mutu di Aloha Bakery. Dengan menerapkan prosedur ini secara sistematis dan konsisten, mereka dapat memastikan bahwa setiap produk yang dipasarkan selalu dalam kondisi terbaik, baik dari segi rasa, tampilan, maupun daya tahan. Selain itu, proses ini juga menjadi sarana evaluasi yang efektif terhadap kualitas bahan baku, ketepatan metode produksi, serta efektivitas alur distribusi. Proses ini memperkuat komitmen Aloha Bakery dalam menjaga kepercayaan pelanggan dengan menghadirkan produk yang tidak hanya lezat, tapi juga aman dan konsisten kualitasnya dari waktu ke waktu.³⁸

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa

pengambilan dan pengujian sampel di Aloha Bakery merupakan prosedur yang dijalankan secara konsisten dan menjadi bagian

penting dalam sistem pengendalian kualitas. Setiap sampel yang diuji tidak hanya berfungsi sebagai alat verifikasi kualitas, tetapi juga menjadi indikator awal dalam mendeteksi potensi masalah pada proses produksi. Temuan dari pengujian ini ditindaklanjuti dengan evaluasi lintas bagian, mulai dari bahan baku, teknik produksi, hingga alur distribusi. Dengan adanya prosedur ini,

³⁸ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

Aloha Bakery mampu menjaga kualitas produk tetap stabil dan sesuai ekspektasi pelanggan, sekaligus meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap tantangan produksi secara berkelanjutan.

c. Biaya Kegagalan Internal

1) Biaya Sisa Bahan

Dalam proses produksi pangan, pengelolaan sisa bahan baku dan penanganan produk gagal merupakan aspek penting dalam menjaga efisiensi dan mutu akhir produk. Di Aloha Bakery, upaya untuk meminimalkan biaya kegagalan produksi dan sisa bahan baku telah menjadi bagian dari prosedur kerja yang terintegrasi dalam sistem manajemen produksi. Diketahui bahwa perusahaan menerapkan berbagai strategi untuk menekan biaya kegagalan, seperti sistem sortir produk, pemanfaatan bahan sisa, pemeliharaan mesin produksi, hingga redistribusi bahan antar

cabang. Seluruh proses tersebut tidak hanya bertujuan untuk menjaga standar kualitas produk, tetapi juga merupakan bagian dari pengendalian biaya agar tetap efisien dan tidak menimbulkan

kerugian akibat bahan terbuang atau produk rusak. Seperti apa yang telah disampaikan oleh Vicky selaku Manajer Aloha Bakery

Kami sangat menjaga agar sisa bahan baku, seperti tepung, gula, atau bahan tambahan lainnya, dapat diminimalisir dalam setiap proses produksi. Untuk memastikan hal tersebut, kami melakukan perhitungan yang presisi sebelum produksi dimulai. Kami memiliki standar operasional yang mengatur penggunaan bahan baku agar sesuai dengan kebutuhan dan tidak berlebihan. Jika dalam proses produksi terdapat sisa bahan, bahan tersebut tidak langsung dibuang,

melainkan kami upayakan untuk dimanfaatkan kembali dengan cara dikirim ke cabang lain agar tetap bisa diolah, Biaya kegagalan sering kali muncul akibat produk cacat yang ditemukan sebelum proses distribusi. Oleh karena itu, kami menerapkan sistem sortir yang ketat untuk memastikan hanya produk yang memenuhi standar kualitas yang dikirim ke pelanggan. Misalnya, untuk produk roti yang berbahan hewani seperti ayam atau abon sapi, kami menetapkan masa simpan maksimal tiga hari. Sementara itu, roti dengan isian selai buah bisa bertahan hingga lima hari. Namun, dalam praktiknya, kami sudah melakukan penyortiran sebelum masa tersebut berakhir. Untuk produk berbahan hewani, maksimal dalam dua hari kami sudah melakukan sortir dan mengecek apakah masih layak jual. Sedangkan untuk produk yang menggunakan selai, maksimal empat hari sudah dilakukan sortir. Jika ditemukan produk yang tidak mengembang dengan baik atau donat yang terlalu berminyak, kami segera melakukan perbaikan jika memungkinkan. Namun, jika produk tersebut tidak dapat diperbaiki, kami mengalokasikannya untuk dijadikan pakan ternak guna meminimalkan kerugian. Selain itu, kami juga memiliki kebijakan terkait penjualan produk yang sudah melewati masa edar tetapi masih dapat dimanfaatkan untuk pakan ternak. Produk ini dijual dengan harga jauh lebih murah, namun tetap dengan pengawasan ketat. Kami memastikan bahwa produk yang dijual untuk pakan ternak adalah produk yang sudah tidak memiliki kemasan yang layak, agar tidak disalahgunakan dan dijual kembali kepada konsumen.³⁹

Kamila selaku Admin Gudang juga membenarkan apa yang telah disampaikan oleh narasumber sebelumnya

Kami mengelola stok bahan baku dengan metode FIFO (*First In, First Out*) untuk memastikan bahwa bahan yang masuk lebih dulu juga digunakan lebih dulu. Dengan cara ini, bahan baku tidak menumpuk terlalu lama di gudang dan meminimalkan risiko kedaluwarsa atau pemborosan. Namun, jika ada sisa bahan baku yang tidak dapat digunakan dalam produksi utama, seperti sisa adonan yang masih dalam kondisi baik, maka kami akan mengalokasikannya ke cabang Virtu atau Pantry. Dengan

³⁹ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

begitu, bahan tersebut tetap bisa dimanfaatkan tanpa terbuang sia-sia. Kami juga secara rutin melakukan pengecekan stok dan pencatatan penggunaan bahan baku untuk memastikan semuanya dikelola dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan produksi. Salah satu penyebab utama biaya kegagalan dalam produksi adalah kerusakan alat atau mesin yang menghambat jalannya proses produksi. Jika alat mengalami gangguan, kemungkinan besar akan terjadi kegagalan dalam hasil produksi, misalnya produk yang tidak matang sempurna atau bentuknya tidak sesuai standar. Untuk menghindari hal tersebut, kami melakukan pemeliharaan alat secara berkala. Kami memastikan bahwa seluruh mesin dan peralatan produksi selalu dalam kondisi prima. Dengan pemeliharaan yang rutin, risiko kerusakan alat dapat ditekan, sehingga biaya akibat kegagalan produksi juga bisa diminimalkan. Selain itu, setiap operator mesin dilatih untuk dapat mengidentifikasi tanda-tanda awal kerusakan, sehingga kami bisa melakukan tindakan preventif sebelum terjadi masalah yang lebih besar.⁴⁰

Farro Idul selaku Admin Operasional membenarkan apa yang telah disampaikan oleh narasumber sebelumnya

Kami memiliki kebijakan yang sangat ketat terkait pengelolaan bahan baku agar tidak ada yang terbuang sia-sia. Jika ada bahan baku yang masih dalam kondisi baik tetapi tidak terpakai dalam satu cabang, kami segera mengalokasikannya ke cabang lain untuk dimanfaatkan kembali. Misalnya, tepung yang masih segar tetapi jumlahnya berlebih di satu lokasi, akan segera dikirim ke cabang lain yang membutuhkan. Selain itu, kami juga mencatat setiap penggunaan bahan secara detail agar bisa mengontrol jumlah yang dipakai dan yang tersisa. Dengan pencatatan yang baik, kami dapat lebih mudah mengidentifikasi bahan baku yang berpotensi tidak terpakai dan segera mengambil langkah untuk mengalokasikannya sebelum mencapai batas kedaluwarsa. Kami menggunakan sistem pencatatan yang rapi dan sistematis untuk memastikan setiap bahan baku yang masuk dan keluar dapat dipantau dengan baik. Setiap bahan yang digunakan dalam produksi dicatat dengan detail, termasuk jumlah yang digunakan dan jumlah yang tersisa. Dengan sistem ini, kami dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk

⁴⁰ Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025

melihat apakah ada bahan yang sering tersisa atau apakah ada pola tertentu dalam penggunaan bahan baku. Dari evaluasi tersebut, kami bisa menyesuaikan pembelian bahan agar lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan produksi, sehingga sisa bahan dapat terus ditekan.⁴¹

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Aloha Bakery telah menunjukkan komitmen tinggi dalam pengelolaan sisa bahan dan pencegahan biaya kegagalan produksi. Melalui perhitungan bahan baku yang presisi, penggunaan metode FIFO, sistem sortir yang ketat, dan pemeliharaan rutin alat produksi, perusahaan mampu meminimalkan terjadinya bahan terbuang serta produk cacat. Selain itu, strategi redistribusi bahan ke cabang lain dan pemanfaatan produk yang tidak layak jual sebagai pakan ternak menjadi solusi alternatif untuk mengurangi kerugian. Upaya-upaya ini mencerminkan efisiensi operasional yang tidak hanya menguntungkan secara ekonomi, tetapi juga memperkuat citra perusahaan dalam menjaga mutu produk serta keberlanjutan produksi.

2) Biaya Pengerjaan Kembali

Biaya pengerjaan kembali timbul ketika produk roti atau kue yang diproduksi tidak memenuhi standar kualitas yang ditetapkan dan harus diperbaiki atau bahkan dibuang. Proses ini mencakup biaya yang terkait dengan perbaikan produk cacat, seperti perbaikan

⁴¹ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

bahan, tenaga kerja, dan waktu yang dihabiskan untuk memperbaiki atau mengganti produk yang rusak.

Pengerjaan kembali adalah salah satu bentuk biaya yang muncul akibat ketidaksesuaian produk dengan standar kualitas. Untuk Aloha Bakery, ini berarti jika ada produk roti atau kue yang tidak sesuai dengan spesifikasi, perusahaan harus mengalokasikan sumber daya untuk memperbaikinya. Misalnya, roti yang tidak mengembang dengan baik atau kue yang tidak memenuhi kriteria estetika bisa diperbaiki dengan menyesuaikan proses produksi atau bahkan dibuang jika tidak dapat diperbaiki. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Vicky selaku Manajer pada Aloha Bakery:

Produk yang tidak sesuai standar umumnya kami periksa terlebih dahulu untuk menentukan apakah masih bisa diperbaiki. Kami memiliki beberapa prosedur dalam menangani produk semacam ini. Jika memungkinkan, produk akan diperbaiki dengan cara mengubah bentuk, memperbaiki tampilan, atau mengulang proses pemanggangan. Misalnya, ada roti yang kurang mengembang atau memiliki permukaan yang kurang rapi. Dalam kasus seperti ini, kami bisa mencoba memanggangnya kembali dengan suhu yang disesuaikan atau melakukan teknik finishing yang lebih baik. Jika perbaikan berhasil dan produk masih memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, maka produk tersebut tetap bisa dijual. Namun, jika produk sudah mengalami cacat yang tidak dapat diperbaiki atau kualitasnya tidak bisa dijamin, maka kami mengambil keputusan untuk membuangnya atau mengalokasikannya untuk kebutuhan lain, seperti pakan ternak. Pembuangan produk ini tentu berdampak pada biaya produksi, terutama dalam aspek tenaga kerja. Proses peleburan atau pembuangan memerlukan tenaga tambahan, yang dapat menambah biaya tenaga kerja sekitar Rp10.000 hingga Rp15.000 per sesi pembuangan. Produk cacat jelas mempengaruhi efisiensi operasional dan biaya produksi. Setiap produk yang gagal berarti ada bahan baku, tenaga

kerja, dan waktu yang terbuang. Oleh karena itu, kami selalu berusaha menekan angka produk gagal dengan menerapkan kontrol kualitas yang ketat di setiap tahap produksi. Selain itu, kami juga melakukan evaluasi terhadap penyebab produk cacat. Jika terjadi kesalahan berulang, kami akan mengidentifikasi sumber masalahnya, apakah berasal dari bahan baku, proses produksi, atau penggunaan alat yang kurang optimal. Dengan pemantauan yang baik, kami bisa mengurangi jumlah produk gagal dan mengoptimalkan biaya produksi.⁴²

Farro Idul Bakhiah selaku Admin Oprasional Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Pengerjaan ulang dilakukan jika produk mengalami kesalahan minor yang masih bisa diperbaiki. Contohnya, jika adonan kurang mengembang atau ada bagian roti yang bentuknya tidak sesuai standar, kami akan mencoba memperbaikinya dengan metode yang telah ditentukan. Namun, pengerjaan ulang ini memakan waktu tambahan, yang tentu saja berdampak pada efisiensi produksi. Jika proses produksi harus berhenti sementara untuk memperbaiki produk yang tidak sesuai, maka akan ada penundaan dalam jadwal produksi lainnya. Selain itu, pengerjaan ulang juga berdampak pada tenaga kerja. Jika volume produk yang perlu diperbaiki cukup besar, kami mempertimbangkan untuk menambah jam kerja karyawan dengan sistem lembur. Namun, lembur hanya diperbolehkan jika sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Tidak semua karyawan bisa melakukan lembur, hanya mereka yang memenuhi kualifikasi tertentu sesuai dengan ketentuan perusahaan. Agar pengerjaan ulang dapat diminimalkan, kami selalu memastikan bahwa setiap tahap produksi berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kami melakukan pelatihan rutin kepada karyawan produksi agar mereka lebih teliti dalam menjalankan tugasnya dan memahami parameter kualitas yang harus dipenuhi. Selain itu, kami juga memastikan bahwa mesin dan peralatan produksi dalam kondisi prima. Mesin yang tidak berfungsi dengan baik dapat menyebabkan masalah pada hasil produksi,

⁴² Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 28 januari 2025

seperti adonan yang tidak mengembang sempurna atau produk yang tidak matang secara merata. Oleh karena itu, kami menerapkan jadwal pemeliharaan berkala untuk memastikan semua alat dalam kondisi optimal.⁴³

Naufal Mughist selaku Bagian Produksi Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Ketika ada produk yang mengalami cacat, langkah pertama yang kami lakukan adalah mengevaluasi tingkat kerusakannya. Jika cacatnya masih ringan, misalnya bentuknya kurang sempurna atau sedikit berbeda dari standar, kami akan mencoba memperbaikinya dengan proses ulang. Namun, jika cacatnya cukup parah dan kualitas produk tidak bisa dijamin meskipun sudah diperbaiki, maka kami tidak akan menjual produk tersebut. Sebagai alternatif, produk yang tidak memenuhi standar tetapi masih bisa dikonsumsi akan dialokasikan untuk dijadikan pakan ternak. Kami menerapkan sistem kerja yang disiplin dan berbasis SOP untuk mencegah produk cacat sejak awal. Setiap pekerja produksi diberikan tugas yang spesifik dan dilatih untuk mengenali tanda-tanda awal kesalahan dalam proses pembuatan roti. Kami juga memiliki mekanisme pengecekan kualitas di beberapa titik produksi. Sebagai contoh, sebelum adonan masuk ke tahap pemanggangan, ada pemeriksaan untuk memastikan tekstur dan ukuran sudah sesuai standar. Setelah roti matang, dilakukan pengecekan ulang sebelum dikemas. Dengan sistem ini, kami bisa mendeteksi dan mengatasi masalah sejak awal, sehingga jumlah produk cacat bisa diminimalkan.⁴⁴

Dari wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa Aloha Bakery memiliki prosedur yang ketat untuk menangani produk yang tidak sesuai standar kualitas. Vicky, Manajer Produksi, menjelaskan bahwa produk yang tidak

⁴³ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

⁴⁴ Naufal Mughist, diwawancarai, Jember 12 Januari 2025.

memenuhi standar akan diperiksa terlebih dahulu untuk menentukan apakah masih bisa diperbaiki. Jika memungkinkan, produk tersebut akan diperbaiki dengan teknik yang sesuai, seperti memanggang ulang atau memperbaiki tampilan. Namun, produk yang sudah tidak dapat diperbaiki akan dibuang atau dialokasikan untuk kebutuhan lain, seperti pakan ternak. Hal ini mempengaruhi biaya produksi, terutama terkait tenaga kerja untuk proses pembuangan.

Farro Idul, Admin Operasional, menambahkan bahwa pengerjaan ulang produk cacat dapat mempengaruhi efisiensi produksi, karena memerlukan waktu tambahan yang dapat menyebabkan penundaan produksi dan penambahan biaya tenaga kerja, seperti lembur. Untuk mengurangi frekuensi pengerjaan ulang, perusahaan melakukan pelatihan rutin kepada karyawan dan

memastikan bahwa mesin produksi dalam kondisi optimal melalui pemeliharaan berkala. Mughist, Bagian Produksi, menjelaskan bahwa untuk meminimalkan produk cacat, Aloha Bakery

menerapkan sistem pengecekan kualitas di beberapa titik produksi, mulai dari pengecekan adonan hingga produk jadi sebelum dikemas. Dengan pendekatan ini, kesalahan dalam produksi dapat terdeteksi lebih awal, sehingga mengurangi jumlah produk cacat yang sampai ke konsumen. Secara keseluruhan, Aloha Bakery berupaya keras untuk meminimalkan produk cacat melalui kontrol

kualitas yang ketat, pelatihan karyawan, dan pemeliharaan alat yang rutin. Meskipun pengerjaan ulang dan pembuangan produk cacat tetap menambah biaya produksi, langkah-langkah ini penting untuk menjaga kualitas produk dan mengoptimalkan efisiensi operasional.

Biaya pengerjaan kembali tidak hanya melibatkan bahan baku tambahan untuk memperbaiki produk, tetapi juga melibatkan tenaga kerja yang diperlukan untuk melakukan perbaikan, serta potensi penundaan dalam distribusi produk ke pasar. Oleh karena itu, semakin sering biaya pengerjaan kembali muncul, semakin besar dampaknya terhadap efisiensi operasional perusahaan.

Biaya pengerjaan kembali adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh Aloha Bakery untuk memperbaiki atau membuang produk yang tidak memenuhi standar kualitas.

Meskipun pengerjaan kembali dapat membantu memperbaiki produk yang cacat, biaya ini dapat meningkatkan total biaya produksi dan mempengaruhi efisiensi operasional. Oleh karena itu, pengendalian kualitas yang baik sejak awal dalam proses produksi sangat penting untuk meminimalkan terjadinya biaya pengerjaan kembali dan menjaga kelancaran operasional.

3) Biaya Mesin Berhenti karena Produk Rusak

Biaya mesin berhenti karena produk rusak terjadi ketika mesin atau peralatan produksi harus dihentikan untuk menangani atau mengatasi kerusakan produk yang terjadi selama proses

produksi. Hal ini dapat terjadi karena produk yang tidak sesuai standar, yang mengarah pada pengeluaran waktu dan sumber daya untuk memperbaiki atau membuang produk rusak. Dampaknya langsung terhadap proses produksi dan efisiensi operasional.

Pada Aloha Bakery, biaya mesin berhenti karena produk rusak terjadi ketika ada produk yang tidak memenuhi kualitas yang diharapkan. Proses perbaikan atau pembuangan produk rusak memerlukan penghentian sementara proses produksi, yang menyebabkan downtime pada mesin-mesin produksi. Ketika mesin berhenti, ada potensi terjadinya kerugian dari sisi waktu, tenaga kerja, dan bahan baku. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Vicky selaku Manajer pada Aloha Bakery:

Mesin yang mengalami kerusakan dapat menyebabkan downtime produksi, yang tentunya berdampak pada efisiensi kerja secara keseluruhan. Ketika terjadi kerusakan besar, kami harus menghentikan seluruh proses produksi sementara hingga perbaikan selesai dilakukan. Hal ini tentu saja berpengaruh terhadap target produksi harian yang telah direncanakan. Oleh karena itu, kami selalu berupaya untuk melakukan perawatan mesin secara rutin guna mencegah terjadinya gangguan yang tidak terduga. Untuk memastikan semua peralatan produksi tetap dalam kondisi optimal, kami mengalokasikan dana dari hasil penjualan produk. Secara umum, sekitar 40% dari total penjualan kami merupakan margin keuntungan, yang bisa mencapai hingga 60% apabila tidak ada produk yang rusak akibat gangguan produksi. Oleh sebab itu, kami selalu menekankan pentingnya pemeliharaan berkala agar produksi tetap berjalan lancar dan risiko kerugian akibat downtime dapat ditekan semaksimal mungkin. Kami menjadwalkan perawatan rutin setiap bulan untuk memastikan semua peralatan produksi, seperti oven dan mixer, tetap berfungsi dengan baik. Inspeksi berkala ini telah terbukti mampu mengurangi risiko kerusakan besar hingga 20%. Namun,

apabila biaya perbaikan telah melebihi 20% dari harga mesin baru, maka kami memutuskan untuk menggantinya dengan yang baru guna menghindari biaya yang lebih besar di masa mendatang.⁴⁵

Kamila selaku Admin Gudang Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Salah satu penyebab utama kerusakan mesin, terutama mixer, adalah adonan yang terlalu keras. Jika kondisi ini dibiarkan, mesin dapat mengalami tekanan berlebih dan berisiko mengalami gangguan operasional. Oleh karena itu, jika kami mendeteksi adanya tanda-tanda awal kerusakan, langkah pertama yang kami lakukan adalah segera menghentikan operasional untuk melakukan pemeriksaan lebih lanjut. Dengan demikian, kami dapat mencegah kerusakan yang lebih parah dan memperpanjang usia mesin. Setiap kali ada indikasi gangguan pada mesin, kami langsung berkoordinasi dengan tim produksi dan teknisi untuk melakukan pengecekan. Jika kerusakan masih ringan, kami segera melakukan perbaikan di tempat agar produksi dapat segera dilanjutkan. Namun, apabila perbaikannya membutuhkan waktu yang lebih lama, kami akan menjadwalkan ulang penggunaan mesin lain atau mencari solusi alternatif untuk memastikan produksi tetap berjalan.⁴⁶

Farro Idul Bakhiah selaku Admin Operasional Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Ketika mesin mengalami *downtime* akibat produk yang rusak atau gangguan teknis lainnya, kami harus segera menjadwalkan ulang produksi agar target harian tetap tercapai. Namun, penjadwalan ulang ini tentu menambah beban operasional, baik dari segi tenaga kerja maupun biaya perbaikan. Oleh karena itu, koordinasi yang baik antara tim produksi, gudang, dan operasional sangat

⁴⁵ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

⁴⁶ Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025.

diperlukan agar dampak dari downtime ini dapat diminimalisir. Kami selalu mengutamakan Langkah - langkah *preventif* dalam menghadapi potensi gangguan produksi. Selain melakukan perawatan berkala, kami juga memiliki prosedur darurat untuk menangani situasi mendesak. Salah satunya adalah dengan memiliki stok cadangan bahan baku yang cukup, sehingga ketika ada keterlambatan produksi akibat perbaikan mesin, kami tetap bisa memenuhi permintaan pasar tanpa mengalami kendala yang signifikan.⁴⁷

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa perawatan mesin produksi di Aloha Bakery Jember menjadi faktor kunci dalam menjaga efisiensi operasional. Pemeliharaan rutin setiap bulan membantu mengurangi risiko kerusakan besar hingga 20%, sedangkan alokasi dana dari keuntungan penjualan memungkinkan perusahaan untuk terus memperbarui peralatan jika biaya perbaikannya sudah tidak efisien. Selain itu, kerja sama antar tim produksi, gudang, dan operasional sangat diperlukan untuk

memastikan proses produksi tetap berjalan lancar meskipun menghadapi kendala teknis. Hal ini menunjukkan bahwa biaya yang timbul akibat barang rusak, termasuk kerugian dari penghentian mesin dan sortir barang rusak, memiliki dampak signifikan terhadap margin keuntungan perusahaan.

4) Biaya Inspeksi Kembali

Biaya yang timbul untuk memeriksa ulang produk yang telah diperbaiki. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Vicky selaku Manajer pada Aloha Bakery:

⁴⁷ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 januari 2025

Produk yang tidak memenuhi standar akan diperiksa kembali sebelum diputuskan apakah dapat diperbaiki atau tidak. Jika produk masih bisa diperbaiki, kami akan melakukan penyesuaian agar tetap layak dipasarkan. Namun, apabila tidak memungkinkan untuk diperbaiki, produk tersebut akan diolah kembali untuk dijual sebagai pakan ternak. Kami selalu mengutamakan pengelolaan produk dengan baik agar seminimal mungkin mengalami pemborosan bahan baku. Selain itu, langkah ini juga merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan dalam mengurangi limbah produksi dan menjaga keberlanjutan usaha. Kami juga berupaya untuk meningkatkan kualitas produksi agar jumlah produk yang tidak memenuhi standar dapat terus berkurang. Kadang, produk yang tidak memenuhi standar kami inspeksi ulang sebelum diputuskan apakah bisa diperbaiki atau tidak. Inspeksi ulang ini merupakan langkah krusial dalam memastikan bahwa hanya produk berkualitas yang sampai ke tangan konsumen. Kami memiliki standar yang ketat dalam inspeksi ini, mulai dari memeriksa bentuk fisik, tekstur, warna, aroma, hingga rasa produk. Selain itu, produk juga harus memenuhi standar keamanan pangan sebelum bisa dikembalikan ke jalur distribusi. Kami memahami bahwa kepercayaan pelanggan terhadap merek kami sangat bergantung pada kualitas yang kami jaga, oleh karena itu setiap langkah inspeksi dilakukan dengan penuh tanggung jawab.⁴⁸

Kamila selaku Admin Gudang Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Setiap produk yang diperbaiki akan melalui proses inspeksi ulang yang ketat. Kami melakukan pengecekan ulang terhadap segel kemasan, kelayakan produk, dan faktor lainnya sebelum produk tersebut kembali dipasarkan. Dengan langkah ini, kami memastikan bahwa kualitas produk tetap terjaga meskipun telah melalui proses perbaikan. Selain pengecekan visual dan fungsional, kami juga mencatat setiap temuan dalam laporan evaluasi kualitas yang nantinya akan dianalisis untuk mengetahui

⁴⁸ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 januari 2025

pola permasalahan yang sering terjadi. Dengan begitu, kami dapat mengambil langkah preventif agar kejadian serupa dapat diminimalisir di masa mendatang. Gudang memiliki peran penting dalam memastikan bahwa produk yang keluar ke pasaran benar-benar memenuhi standar kualitas. Kami melakukan kontrol ketat terhadap penyimpanan, suhu ruangan, serta sistem rotasi stok agar produk tetap segar dan tidak mengalami kerusakan sebelum sampai ke tangan konsumen. Selain itu, kami juga bekerja sama dengan tim produksi untuk segera menangani produk yang perlu diperbaiki atau dikembalikan agar tidak mengganggu jalur distribusi. Semua produk yang berada di gudang juga harus melewati pencatatan secara sistematis untuk menghindari kesalahan distribusi atau tumpang tindih stok. Dengan sistem yang terorganisir ini, kami dapat memastikan bahwa kualitas produk tetap optimal saat dikirim ke pelanggan.⁴⁹

Farro Idul Bakhiah selaku Admin Operasional Aloha Bakery

juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Inspeksi ulang dilakukan dengan memeriksa seluruh detail produk secara menyeluruh. Kami memastikan bahwa bentuk, tekstur, hingga rasa produk sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan pemeriksaan yang teliti, kami dapat memastikan bahwa tidak ada cacat produk yang terlewat dan produk yang kami pasarkan tetap memenuhi ekspektasi konsumen. Proses inspeksi ini melibatkan berbagai departemen, mulai dari produksi, gudang, hingga operasional, untuk memastikan hasil pemeriksaan yang akurat dan menyeluruh. Jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk, kami segera menghubungi tim produksi untuk mencari solusi yang paling efektif, baik melalui perbaikan maupun pengolahan ulang. Tantangan terbesar dalam proses ini adalah memastikan koordinasi yang efektif antara berbagai divisi agar inspeksi dan perbaikan produk tidak mengganggu alur produksi utama. Jika terlalu banyak produk yang perlu diperiksa ulang, maka akan ada potensi keterlambatan dalam distribusi, yang dapat berdampak pada ketersediaan produk di pasaran. Oleh karena itu, kami selalu berupaya untuk meningkatkan efisiensi kerja dengan menerapkan sistem pencatatan otomatis dan koordinasi

⁴⁹ Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025.

yang lebih baik antara tim. Selain itu, kami juga menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa produk yang telah diperbaiki benar-benar memiliki kualitas yang sama dengan produk baru. Untuk mengatasi hal ini, kami melakukan uji kelayakan tambahan sebelum produk diperbolehkan masuk kembali ke jalur distribusi.⁵⁰

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa inspeksi ulang dan perbaikan produk di Aloha Bakery Jember merupakan bagian penting dari pengendalian kualitas. Produk yang tidak memenuhi standar akan diperiksa ulang untuk menentukan apakah masih bisa diperbaiki atau harus diolah kembali menjadi pakan ternak. Proses ini dilakukan dengan ketelitian tinggi oleh tim produksi, gudang, dan operasional guna memastikan bahwa hanya produk berkualitas yang sampai ke tangan konsumen. Selain itu, koordinasi yang baik antar divisi serta penerapan sistem pencatatan yang terorganisir menjadi kunci utama dalam menjaga efisiensi dan kelancaran operasional perusahaan.

5) Biaya pengetestan kembali

Biaya yang dikeluarkan untuk menguji ulang produk setelah perbaikan dilakukan. Hal ini bertujuan memastikan produk yang telah diperbaiki memenuhi standar kualitas. Sebagaimana yang diungkapkan Vicky selaku Manajer Aloha Bakery:

Ya, tentu. Produk yang telah diperbaiki akan kami uji kembali untuk memastikan bahwa kualitasnya tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ini sangat penting agar produk yang sampai ke tangan konsumen memiliki kualitas yang baik. Pengujian meliputi berbagai aspek,

⁵⁰ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

mulai dari rasa, tekstur, hingga daya tahan produk. Kami juga melakukan pemeriksaan pada bahan yang digunakan ulang, seperti baking soda atau ragi. Kami ingin memastikan apakah bahan-bahan tersebut masih aktif atau tidak. Misalnya, kalau ragi sudah melewati masa simpannya, bisa berpengaruh pada hasil akhir produk. Begitu juga dengan tepung, kami harus pastikan apakah masih layak dipakai atau tidak. Sebenarnya biaya yang dikeluarkan untuk pengujian ini relatif kecil. Namun, meskipun kecil, proses ini tetap kami jalankan karena perannya sangat penting dalam memastikan kualitas produk tetap terjaga dan sesuai standar.⁵¹

Kamila selaku Admin Gudang Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Salah satu tugas utama saya adalah memastikan bahwa bahan baku yang digunakan tetap dalam kondisi terbaik, termasuk bahan yang akan digunakan kembali dalam proses produksi. Setelah perbaikan, kami melakukan uji ulang terhadap bahan seperti ragi dan tepung untuk memastikan bahwa kualitasnya masih optimal. Jika dalam pengujian kami menemukan bahwa suatu bahan, misalnya ragi atau tepung, sudah tidak layak pakai, maka bahan tersebut akan langsung dipisahkan dan tidak digunakan kembali. Kami juga selalu berkoordinasi dengan tim produksi agar tidak ada bahan yang melewati masa simpan digunakan dalam proses pembuatan produk. Kami memiliki prosedur pengecekan rutin di gudang. Bahan-bahan diperiksa secara berkala berdasarkan tanggal kedaluwarsa dan kondisi fisiknya. Selain itu, kami juga mencatat setiap bahan yang digunakan dan memastikan bahwa bahan yang lebih lama diprioritaskan untuk digunakan terlebih dahulu, sesuai prinsip FIFO (*First In, First Out*).⁵²

Farro Idul Bakhiah selaku Admin Oprasional Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

⁵¹ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 januari 2025

⁵² Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025.

Setelah produk diperbaiki, kami selalu melakukan pengecekan ulang sebelum produk tersebut dinyatakan layak untuk dijual. Kami memastikan bahwa kualitas produk tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kami memeriksa beberapa hal, seperti kualitas rasa, tekstur, dan daya tahan produk. Selain itu, kami juga memastikan bahwa bahan yang digunakan ulang, seperti tepung atau ragi, masih dalam kondisi baik. proses ini dalam operasional bakery Sangat penting. Jika produk yang diperbaiki tidak diuji ulang dengan baik, ada risiko bahwa kualitasnya tidak memenuhi standar. Ini bisa berdampak pada kepuasan pelanggan dan citra bisnis secara keseluruhan. Oleh karena itu, meskipun pengujian ulang ini memerlukan waktu tambahan, ini adalah langkah yang tidak bisa dilewatkan dalam operasional kami.⁵³

Dari hasil wawancara dengan tiga informan, dapat disimpulkan bahwa pengujian ulang produk yang telah diperbaiki atau diolah ulang merupakan bagian penting dalam menjaga standar kualitas di Aloha Bakery Jember. Proses ini mencakup pengujian rasa, tekstur, daya tahan, serta pemeriksaan bahan seperti ragi dan tepung untuk memastikan masih layak digunakan.

Meskipun biaya pengujian ini relatif kecil, namun perannya sangat penting dalam mencegah penggunaan bahan yang sudah tidak layak dan memastikan produk yang dijual tetap memenuhi standar kualitas. Selain itu, koordinasi antar tim produksi, gudang, dan operasional menjadi kunci dalam menjaga kualitas dan efisiensi proses produksi. Dengan adanya prosedur ini, bakery dapat memastikan bahwa produk yang sampai ke tangan konsumen tetap berkualitas tinggi dan aman dikonsumsi.

⁵³ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

6) Biaya Perubahan Desain

Biaya yang dikeluarkan untuk mengubah desain produk atau kemasan akibat keluhan pelanggan atau hasil evaluasi internal. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Vicky selaku Manajer pada Aloha Bakery:

Kami secara rutin mengevaluasi desain kemasan agar tetap menarik dan sesuai dengan tren pasar. Kemasan bukan hanya pelindung produk, tetapi juga memiliki peran penting dalam branding dan daya tarik visual. Oleh karena itu, kami selalu memperhatikan aspek estetika, fungsionalitas, serta kenyamanan pelanggan dalam menggunakan kemasan. Salah satu perubahan besar terjadi pada tahun 2022. Kami mengubah desain kemasan cake dari tema *cute* menjadi lebih elegan agar lebih sesuai dengan target pasar yang lebih luas. Selain itu, perubahan logo juga dimulai pada awal atau pertengahan tahun 2022 untuk memperkuat identitas merek kami. Ada beberapa alasan. Pertama, mengikuti tren pasar agar kemasan tetap menarik bagi pelanggan. Kedua, menyesuaikan dengan identitas merek yang terus berkembang. Kami ingin menunjukkan bahwa produk kami tidak hanya berkualitas dari segi rasa tetapi juga memiliki tampilan premium. Tentu saja, perubahan desain kemasan membutuhkan anggaran tambahan. Mulai dari biaya desain ulang, pencetakan ulang kemasan, hingga penyesuaian material kemasan jika diperlukan. Meski ada biaya tambahan, kami melihat perubahan ini berdampak positif pada penjualan karena produk menjadi lebih menarik dan memiliki daya saing yang lebih baik di pasar.⁵⁴

Andini Amalia Pratama selaku Bagian Penjualan Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Pelanggan memiliki peran yang sangat besar. Kami sering menerima masukan terkait desain kemasan, baik dari segi visual maupun kenyamanannya. Banyak pelanggan yang menginginkan kemasan yang lebih menarik, lebih praktis,

⁵⁴ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 28 januari 2025

atau lebih bervariasi. Oleh karena itu, kami mempertimbangkan masukan tersebut dalam proses evaluasi kemasan. Kami mengumpulkan masukan melalui berbagai cara. Pertama, melalui survei pelanggan yang kami lakukan secara berkala. Kedua, melalui interaksi langsung dengan pelanggan di toko maupun di media sosial. Ketiga, dari laporan tim sales yang berkomunikasi langsung dengan pelanggan. Evaluasi desain kemasan dilakukan setiap tiga bulan sekali. Kami melihat tren pasar, menganalisis data penjualan, serta mempertimbangkan feedback pelanggan. Jika ada kebutuhan untuk perubahan, kami akan berkoordinasi dengan tim produksi dan pemasaran untuk merancang konsep baru. Tentu, perubahan desain kemasan memerlukan biaya tambahan. Ini mencakup biaya cetak ulang label, desain ulang kemasan, serta penggantian material jika ada perubahan signifikan. Namun, biaya ini merupakan investasi yang penting untuk meningkatkan daya saing produk.⁵⁵

Kamila selaku Admin Gudang Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Dari sisi gudang, ada beberapa hal yang perlu dipersiapkan. Pertama, kami harus memastikan stok kemasan lama habis sebelum menggunakan desain baru agar tidak ada pemborosan. Kedua, kami berkoordinasi dengan pemasok untuk memastikan bahan kemasan baru tersedia sesuai kebutuhan produksi. Kami menjalin komunikasi rutin dengan pemasok untuk memastikan mereka dapat menyediakan kemasan baru tepat waktu. Selain itu, kami juga melakukan pengecekan stok dan pencatatan data secara rinci agar tidak ada kesalahan dalam pengadaan kemasan. Salah satu tantangannya adalah memastikan bahwa material kemasan baru tetap berkualitas meskipun desainnya berubah. Kami harus memastikan bahwa bahan kemasan tetap aman, tahan lama, dan sesuai dengan standar produksi kami. Selain itu, penyesuaian dengan jadwal produksi juga menjadi tantangan tersendiri, karena kami harus memastikan tidak ada keterlambatan yang mengganggu distribusi produk. Kami melakukan perencanaan yang matang sebelum perubahan desain diterapkan. Koordinasi dengan pemasok, produksi, dan tim

⁵⁵ Andini Amalia Pratama, diwawancarai, Jember 12 Januari 2025.

penjualan menjadi kunci agar semua berjalan lancar. Selain itu, kami juga melakukan uji coba kecil terlebih dahulu sebelum mengganti kemasan secara menyeluruh.⁵⁶

Berdasarkan wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa perubahan desain kemasan di Aloha Bakery Jember dilakukan sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan daya tarik produk, mengikuti tren pasar, serta menyesuaikan dengan preferensi pelanggan. Perubahan desain tidak hanya mempertimbangkan aspek visual tetapi juga fungsionalitas kemasan. Evaluasi desain dilakukan secara berkala, setiap tiga bulan sekali, dengan mempertimbangkan masukan dari pelanggan dan analisis tren pasar. Keputusan perubahan ini juga didukung oleh data penjualan dan observasi langsung dari tim penjualan.

Meskipun perubahan desain memerlukan biaya tambahan, seperti untuk desain ulang, pencetakan ulang label, serta penyesuaian material kemasan, investasi ini terbukti memberikan dampak positif terhadap penjualan dan citra merek. Dari sisi operasional, perubahan desain kemasan memerlukan koordinasi yang baik antara tim produksi, penjualan, dan gudang. Tim gudang memastikan stok kemasan lama terkelola dengan baik sebelum beralih ke desain baru, sementara tim produksi bekerja sama dengan pemasok untuk menjaga kualitas bahan kemasan yang digunakan. Tantangan utama dalam perubahan desain kemasan

⁵⁶ Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025.

adalah menjaga kualitas bahan, memastikan ketersediaan stok, serta menyesuaikan dengan jadwal produksi agar tidak terjadi keterlambatan distribusi. Oleh karena itu, perencanaan yang matang dan koordinasi antardepartemen menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi perubahan desain kemasan di Aloha Bakery Jember.

d. Biaya Kegagalan Eksternal:

Biaya yang timbul akibat produk yang tidak sesuai setelah sampai ke tangan konsumen:

1) Kerugian Penjualan dan Retur Produk

Kerugian penjualan dan retur produk merupakan bagian dari biaya kegagalan eksternal yang terjadi akibat produk tidak sesuai dengan standar kualitas setelah sampai ke tangan konsumen. Hal ini mencakup kerugian finansial dari pengembalian produk, penggantian produk baru, atau potongan harga sebagai bentuk kompensasi. Selain berdampak pada biaya operasional, retur produk juga dapat memengaruhi reputasi perusahaan jika tidak ditangani dengan baik.

Namun, respons cepat dan solusi yang memuaskan konsumen, seperti yang dilakukan Aloha Bakery, dapat meminimalkan dampak negatif ini dan bahkan meningkatkan loyalitas pelanggan dengan menunjukkan komitmen terhadap kualitas dan kepuasan konsumen. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Hotim selaku Pelanggan Aloha Bakery:

Sejauh ini, saya sendiri merasa puas dengan kualitas produk dari Aloha Bakery. Roti yang saya beli selalu dalam kondisi baik, rasanya enak, dan kemasannya juga rapi. Saya belum pernah mengalami masalah dengan produk yang saya konsumsi sendiri. Untuk kendala dengan produk, Ya, saya pernah mendengar dari teman saya yang pernah menerima roti dengan tekstur sedikit keras. Namun, ketika dia mengeluh kepada pihak toko, mereka langsung menggantinya dengan yang baru tanpa masalah. Saya pikir ini menunjukkan bahwa Aloha Bakery memiliki pelayanan yang sangat baik dan peduli terhadap kepuasan pelanggannya. Selain kualitas rotinya yang memang enak, pelayanan mereka juga sangat baik. Saya merasa nyaman berbelanja di sini karena jika ada masalah, mereka langsung responsif. Hal ini membuat saya semakin percaya dan loyal terhadap produk mereka.⁵⁷

Vicky selaku Manajer Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Kami selalu memastikan bahwa setiap produk yang dikirim ke pelanggan telah melalui proses kontrol kualitas yang ketat. Namun, dalam operasional sehari-hari, tetap ada kemungkinan produk yang diterima pelanggan tidak sesuai standar, baik karena faktor produksi maupun distribusi. Dalam kasus seperti ini, kami memiliki kebijakan untuk mengganti produk yang cacat dengan yang baru agar pelanggan tetap puas dengan layanan kami. Untuk dampak dari kebijakan penggantian produk, Ya, tentu ada dampaknya, terutama terhadap biaya operasional. Penggantian produk berarti ada tambahan biaya produksi dan distribusi yang harus kami tanggung. Namun, kami menganggap ini sebagai bagian dari komitmen kami dalam menjaga kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan kami, mereka cenderung akan tetap loyal dan merekomendasikan produk kami kepada orang lain. Kami terus meningkatkan kontrol kualitas dalam setiap tahap produksi, mulai dari pemilihan bahan baku hingga proses akhir sebelum produk dikemas. Selain itu, kami juga melakukan pelatihan rutin bagi tim produksi agar lebih teliti dalam bekerja.⁵⁸

⁵⁷ Khusnul Khotimah, diwawancarai, Jember 17 November 2024

⁵⁸ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 28 Januari 2025

Andini Amalia Pratama selaku Bagian Penjualan Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Produk yang dikembalikan tentu berdampak pada keuntungan perusahaan. Biasanya, produk dikembalikan karena terdapat cacat pada kemasan atau kualitasnya tidak sesuai harapan pelanggan. Dalam kondisi seperti ini, kami harus mengganti produk yang dikembalikan dengan yang baru, yang berarti ada pengurangan margin keuntungan. Kami aktif berkoordinasi dengan tim produksi dan gudang untuk memastikan bahwa produk yang dikirim benar-benar dalam kondisi terbaik. Selain itu, kami juga memberikan edukasi kepada pelanggan mengenai cara menyimpan roti dengan benar agar kualitasnya tetap terjaga. Kami selalu terbuka terhadap keluhan pelanggan dan segera menindaklanjuti dengan cepat. Jika ada laporan terkait produk cacat atau kurang sesuai, kami akan segera menggantinya. Kami percaya bahwa layanan pelanggan yang baik adalah kunci untuk mempertahankan kepercayaan konsumen terhadap produk kami.⁵⁹

Kamila selaku Admin Gudang Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Setiap produk yang dikembalikan akan dicatat secara rinci dalam laporan stok gudang. Kami mencatat penyebab pengembalian, apakah karena kerusakan selama distribusi, kesalahan produksi, atau faktor lainnya. Data ini sangat penting untuk analisis lebih lanjut agar kami bisa mencegah kesalahan yang sama di masa mendatang. Dari catatan kami, sebagian besar pengembalian disebabkan oleh kemasan yang rusak atau kualitas roti yang kurang optimal saat diterima pelanggan. Oleh karena itu, kami terus berkoordinasi dengan tim produksi dan distribusi untuk memastikan produk tetap dalam kondisi terbaik hingga sampai ke tangan pelanggan. Kami melakukan pengecekan kualitas secara lebih ketat sebelum produk dikirim. Selain

⁵⁹ Andini Amalia Pratama, diwawancarai, Jember 12 Januari 2025.

itu, kami juga memastikan bahwa sistem penyimpanan di gudang sesuai dengan standar agar produk tetap segar sebelum didistribusikan.⁶⁰

Dari wawancara dengan Hotim, dapat disimpulkan bahwa meskipun kerugian penjualan dan retur produk adalah bagian dari biaya kegagalan eksternal, Aloha Bakery berhasil memanfaatkan situasi ini untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. Respons yang cepat dan pelayanan yang baik menjadi kunci dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen, yang pada akhirnya dapat mendukung stabilitas penjualan dan pertumbuhan perusahaan. Upaya ini menunjukkan pentingnya strategi penanganan keluhan sebagai bagian integral dari pengelolaan biaya kualitas.

Pengembalian produk akibat ketidaksesuaian standar kualitas merupakan tantangan yang dihadapi perusahaan. Produk yang cacat, baik karena kesalahan produksi maupun kerusakan selama distribusi, memerlukan penggantian, yang berdampak pada biaya operasional dan keuntungan perusahaan. Tim produksi berupaya mengurangi jumlah produk cacat dengan meningkatkan kontrol kualitas pada setiap tahap produksi dan memberikan pelatihan kepada karyawan. Sementara itu, tim penjualan memastikan kepuasan pelanggan dengan menerima dan menindaklanjuti keluhan serta memberikan edukasi mengenai cara penyimpanan produk agar kualitas tetap terjaga.

⁶⁰ Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025.

Dari sisi gudang, pencatatan dan analisis terhadap produk yang dikembalikan dilakukan secara sistematis untuk mengklasifikasikan pola kesalahan dan mencari solusi agar kejadian serupa dapat diminimalkan di masa mendatang. Di sisi pelanggan, pelayanan yang responsif dalam menangani keluhan memberikan nilai tambah bagi Aloha Bakery. Pelanggan merasa dihargai karena setiap permasalahan terkait produk langsung ditangani dengan baik, seperti penggantian produk yang tidak sesuai standar. Hal ini membantu mempertahankan loyalitas pelanggan dan menjaga citra positif perusahaan. Secara keseluruhan, Aloha Bakery Jember telah menerapkan langkah-langkah strategis dalam mengatasi tantangan kualitas produk dan pengembalian barang. Koordinasi yang baik antar divisi, evaluasi berkelanjutan, serta komitmen terhadap kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas dan daya saing produk di pasar.

2) Retur dan potongan penjualan

Biaya yang timbul akibat pengembalian produk dari pelanggan atau potongan harga yang diberikan sebagai kompensasi atas cacat produk. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Vicky selaku Manajer

Aloha Bakery:

Kami memiliki beberapa kebijakan dalam menangani retur produk. Jika pelanggan mengembalikan produk karena ada cacat atau ketidaksesuaian dengan standar kualitas, kami biasanya menawarkan dua opsi: mengganti dengan produk baru atau memberikan potongan harga untuk pembelian berikutnya. Hal ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan dan memastikan mereka tetap

puas dengan layanan kami. Memberikan potongan harga merupakan salah satu strategi kami untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Ada beberapa pelanggan yang lebih memilih diskon untuk pembelian berikutnya daripada mengganti produk secara langsung. Dengan cara ini, mereka tetap merasa dihargai, dan kami juga bisa menjaga hubungan baik dengan pelanggan jangka panjang. Tentu ada dampaknya, terutama pada biaya operasional. Namun, dibandingkan dengan kehilangan pelanggan, strategi ini lebih menguntungkan dalam jangka panjang. Kami lebih memilih mempertahankan kepuasan pelanggan.⁶¹

Farro Idul Bakhiah selaku Admin Operasional Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Jika ada pelanggan yang mengembalikan produk, kami segera mencatat penyebab retur tersebut. Apakah karena cacat produksi, kesalahan penyimpanan, atau factor lain. Setelah itu, kami menawarkan penggantian produk baru atau memberikan potongan harga untuk pembelian berikutnya. Diskon ini diberikan sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan yang telah percaya pada produk kami. Dengan adanya potongan harga, pelanggan cenderung akan kembali membeli produk kami di masa mendatang. Ini juga menjadi solusi yang lebih fleksibel bagi pelanggan yang mungkin tidak ingin langsung menerima produk pengganti. Dari pengalaman kami, pelanggan merasa lebih dihargai ketika diberikan pilihan. Mereka yang memilih potongan harga sering kali kembali untuk berbelanja lagi. Ini menunjukkan bahwa strategi ini efektif dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan.⁶²

Andini Amalia Pratama selaku Bagian Penjualan Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Kami selalu berusaha menangani setiap keluhan pelanggan dengan cepat dan profesional. Jika ada pelanggan yang

⁶¹ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 januari 2025

⁶² Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 januari 2025

mengalami kendala dengan produk, kami memastikan mereka mendapatkan solusi yang terbaik, baik itu penggantian produk atau potongan harga untuk pembelian berikutnya. Diskon ini bukan hanya sebagai kompensasi bagi pelanggan, tetapi juga sebagai bentuk penghargaan atas kesetiaan mereka. Dengan memberikan potongan harga, kami ingin memastikan pelanggan tetap merasa dihargai dan tetap berbelanja di Aloha Bakery. Kami melihat bahwa pelanggan yang mendapatkan diskon lebih cenderung kembali untuk melakukan pembelian ulang. Ini adalah salah satu cara kami menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan memastikan mereka tetap memilih produk kami dibandingkan kompetitor.⁶³

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Hotim selaku

Pelanggan Aloha Bakery

Saya sendiri belum pernah mengalami masalah dengan produk Aloha Bakery, tetapi teman saya pernah menerima roti yang sedikit keras. Setelah ia mengajukan keluhan, toko dengan cepat menanggapi dengan mengganti produk baru. Selain itu, toko juga memberikan potongan harga untuk pembelian berikutnya, yang menurut saya sangat baik. Saya pikir itu adalah kebijakan yang sangat bagus terkait pemberian diskon untuk produk yang dikembalikan. Tidak semua pelanggan ingin langsung mendapatkan pengganti, jadi adanya pilihan diskon ini memberikan fleksibilitas. Selain itu, ini juga menunjukkan bahwa Aloha Bakery benar-benar peduli terhadap kepuasan pelanggan. Tentu saja Saya dan teman-teman saya merasa lebih percaya untuk terus membeli produk dari Aloha Bakery karena mereka sangat responsif dalam menangani keluhan. Jika ada masalah, mereka cepat memberi solusi, jadi kami merasa nyaman berbelanja di sini.⁶⁴

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Aloha Bakery menerapkan kebijakan fleksibel dalam menangani retur produk dengan memberikan opsi penggantian barang atau potongan harga pada pembelian berikutnya. Strategi ini bertujuan untuk

⁶³ Andini Amalia Pratama, diwawancarai, Jember 12 Januari 2025.

⁶⁴ Khusnul Khotimah, diwawancarai, Jember 17 November 2024

mempertahankan loyalitas pelanggan dan menjaga hubungan baik dengan mereka. Dari sisi operasional dan produksi, kebijakan ini memberikan dampak terhadap biaya operasional, tetapi dianggap lebih menguntungkan dalam jangka panjang karena dapat mempertahankan pelanggan setia. Dari perspektif penjualan, pemberian diskon untuk pembelian berikutnya dinilai efektif dalam mendorong pelanggan untuk kembali berbelanja, sehingga memperkuat citra positif perusahaan. Dari sisi pelanggan, kebijakan ini dinilai sangat baik karena memberikan fleksibilitas dan menunjukkan komitmen Aloha Bakery dalam menjaga kepuasan konsumen. Respons cepat dalam menangani keluhan serta adanya apresiasi dalam bentuk potongan harga menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Secara keseluruhan, strategi ini bukan hanya sebagai solusi atas masalah retur produk, tetapi juga sebagai upaya dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Aloha Bakery.

3) Biaya Garansi dan Kompensasi

Jika ada keluhan terkait produk rusak atau cacat, Aloha Bakery merespons dengan cepat dan mengganti produk tersebut tanpa biaya tambahan, menjaga kepuasan konsumen. Seperti yang dikemukakan

Vicky Selaku Manajer Aloha Bakery:

Jika ada keluhan dari konsumen terkait produk yang rusak atau cacat, kami selalu berusaha merespons dengan cepat. Kami memiliki kebijakan untuk mengganti produk tersebut dengan yang baru tanpa biaya tambahan. Ini adalah bagian

dari komitmen kami dalam menjaga kualitas dan kepuasan pelanggan. Kami ingin memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan produk dalam kondisi terbaik. Selain itu, kami juga berupaya menelusuri penyebab cacat produk tersebut. Apakah disebabkan oleh kesalahan dalam proses produksi, penyimpanan, atau distribusi?. Jika ternyata ada kesalahan dalam proses produksi, kami akan melakukan evaluasi dan perbaikan agar kejadian serupa tidak terulang. Misalnya, jika ada roti yang teksturnya terlalu keras atau kurang mengembang, kami akan memeriksa kembali formulasi bahan dan teknik pemanggangan yang digunakan. Kami juga meminta konsumen untuk menyampaikan keluhan secara jelas, misalnya dengan menunjukkan bukti foto atau membawa produk yang bermasalah. Dengan begitu, kami bisa memberikan solusi yang paling tepat dan memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga. Jika pelanggan menghubungi kami melalui WhatsApp oprasional, tim kami akan merespons dengan cepat dan mengatur proses penggantian secepat mungkin.⁶⁵

Andini Amalia Pratama selaku Bagian Penjualan Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Kami sangat memahami betapa pentingnya kepercayaan pelanggan terhadap kualitas produk kami. Oleh karena itu, jika ada keluhan terkait produk yang rusak atau tidak sesuai harapan, kami memberikan garansi dalam bentuk penggantian produk baru atau kompensasi seperti voucher belanja. Dalam beberapa kasus, pelanggan lebih memilih untuk mendapatkan voucher belanja daripada penggantian produk, terutama jika mereka merasa tidak memerlukan produk baru dalam waktu dekat. Voucher ini dapat digunakan untuk pembelian selanjutnya, sehingga tetap memberikan keuntungan bagi pelanggan. Kami juga terbuka untuk menerima masukan dari pelanggan terkait pengalaman mereka dengan produk kami. Misalnya, ada pelanggan yang mengeluh bahwa kemasan produk kurang kokoh sehingga mudah penyok saat pengiriman. Dari masukan tersebut, kami segera melakukan koordinasi dengan tim produksi dan pemasok kemasan untuk mencari

⁶⁵ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 januari 2025

solusi terbaik. Evaluasi ini dilakukan secara berkala agar kualitas produk dan layanan kami semakin baik.⁶⁶

Farro Idul Bakhiah selaku Admin Operasional Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Pemberian garansi untuk produk yang mengalami cacat atau kerusakan sudah menjadi standar operasional kami. Kami ingin memastikan bahwa pelanggan merasa aman dan nyaman saat membeli produk dari Aloha Bakery. Jika ada kendala dengan produk yang mereka terima, kami ingin mereka tahu bahwa kami siap bertanggung jawab dan memberikan solusi terbaik. Sebagai bagian dari prosedur, setiap laporan keluhan dicatat dalam sistem kami. Ini bertujuan untuk membantu kami memahami pola permasalahan yang sering terjadi dan bagaimana cara terbaik untuk mengatasinya. Jika ada tren tertentu, seperti meningkatnya jumlah keluhan tentang tekstur roti yang tidak sesuai, kami akan melakukan investigasi lebih lanjut untuk menemukan akar permasalahannya. Kami juga memiliki tim khusus yang menangani pengiriman produk pengganti. Jika pelanggan berada dalam jangkauan pengiriman kami, produk pengganti akan dikirim dalam waktu kurang dari 24 jam. Untuk pelanggan di luar area jangkauan, kami akan mencari solusi terbaik, baik melalui pengiriman via ekspedisi atau kompensasi dalam bentuk lain. Yang terpenting, kami ingin memastikan setiap pelanggan tetap puas dan percaya dengan layanan kami.⁶⁷

Aloha Bakery memiliki komitmen yang kuat dalam menjaga kepuasan pelanggan dengan kebijakan penggantian produk rusak tanpa biaya tambahan. Jika ada keluhan, tim produksi, penjualan, dan operasional bekerja sama untuk memberikan solusi yang cepat dan tepat. Selain mengganti produk, perusahaan juga menawarkan kompensasi berupa voucher belanja untuk memastikan

⁶⁶ Andini Amalia Pratama, diwawancarai, Jember 12 Januari 2025.

⁶⁷ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

pelanggan tetap merasa dihargai. Selain menangani keluhan, Aloha Bakery juga terus melakukan evaluasi terhadap produk dan proses produksinya untuk mencegah masalah yang sama terulang. Mereka secara aktif menerima masukan dari pelanggan dan melakukan perbaikan yang diperlukan, baik dari segi kualitas produk maupun kemasan. Dengan pendekatan ini, Aloha Bakery tidak hanya mempertahankan loyalitas pelanggan, tetapi juga membangun citra sebagai bisnis yang bertanggung jawab dan berorientasi pada kepuasan konsumen. Hal ini menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan pelanggan serta mendukung pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

4) Biaya pemasaran produk atas kegagalan eksternal

Biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki citra produk di mata pelanggan akibat keluhan atau kerusakan produk. Sebagaimana yang

telah disampaikan oleh Vicky selaku manajer Aloha Bakery:

Kami selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. Jika ada keluhan terkait kualitas produk, kami langsung melakukan evaluasi untuk mengetahui penyebabnya. Selain itu, kami juga mengeluarkan biaya tambahan untuk memperbaiki citra produk, misalnya melalui kampanye promosi atau pemberian diskon khusus. Ini penting agar pelanggan tetap percaya pada kualitas produk kami. Kami juga bekerja sama dengan tim produksi untuk memastikan bahwa kesalahan yang sama tidak terulang. Jika ditemukan masalah dalam bahan baku atau proses produksi, kami segera melakukan perbaikan agar produk yang sampai ke tangan pelanggan selalu dalam kondisi terbaik. Tentu. Selain memberikan kompensasi, kami juga aktif dalam kegiatan promosi untuk menunjukkan bahwa kami terus berkomitmen pada kualitas. Misalnya, kami melakukan program edukasi kepada pelanggan tentang bagaimana cara menyimpan roti

agar tetap segar lebih lama. Kami juga memberikan sampel gratis kepada pelanggan yang pernah mengajukan keluhan agar mereka bisa mencoba produk terbaru kami.⁶⁸

Andini Amalia Pratama selaku Bagian Penjualan Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Kami selalu berusaha menangani keluhan dengan cepat dan memberikan solusi terbaik bagi pelanggan. Jika ada keluhan signifikan, salah satu strategi kami adalah menawarkan promo khusus seperti bundling atau diskon untuk pembelian berikutnya. Ini bertujuan untuk menarik kembali minat pelanggan dan menunjukkan bahwa kami serius dalam menjaga kualitas. Kami juga sering melakukan *follow-up* kepada pelanggan yang mengajukan keluhan untuk memastikan apakah mereka puas dengan solusi yang diberikan. Dengan cara ini, kami bisa memahami lebih dalam apa yang diharapkan pelanggan dari Aloha Bakery. Sangat membantu. Misalnya, jika ada pelanggan yang kecewa dengan produk tertentu, kami bisa menawarkan promo beli satu gratis satu pada kunjungan berikutnya. Ini tidak hanya mengembalikan kepercayaan pelanggan tetapi juga meningkatkan loyalitas mereka terhadap produk kami.⁶⁹

Farro Idul Bakhiah selaku Admin Operasional Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Ya, kami memiliki beberapa kebijakan kompensasi untuk memastikan pelanggan tetap merasa dihargai meskipun mengalami ketidakpuasan terhadap produk. Salah satu cara yang kami gunakan adalah pemberian voucher diskon atau program loyalitas. Dengan memberikan insentif ini, pelanggan cenderung mau mencoba kembali produk kami dan melihat bahwa kami bertanggung jawab atas kualitas yang kami tawarkan. Selain itu, kami juga mengevaluasi pola keluhan yang sering muncul. Jika suatu produk sering dikembalikan atau dikeluhkan, kami akan

⁶⁸ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

⁶⁹ Andini Amalia Pratama, diwawancarai, Jember 12 Januari 2025.

mempertimbangkan untuk melakukan inovasi atau perbaikan pada produk tersebut. Dengan begitu, kami tidak hanya mengatasi keluhan saat ini tetapi juga mencegah masalah serupa di masa mendatang. Sejauh ini cukup efektif. Banyak pelanggan yang tetap kembali ke Aloha Bakery setelah menerima kompensasi dalam bentuk diskon atau voucher. Ini menunjukkan bahwa meskipun mereka sempat kecewa, mereka tetap merasa dihargai dan diberikan solusi yang baik.⁷⁰

Sebagaimana yang disampaikan oleh Hotim selaku

Pelanggan Aloha Bakery

Saya sendiri belum pernah mengalami masalah, tapi teman saya pernah membeli roti yang agak keras. Dia kemudian mengeluhkan hal ini ke toko, dan mereka dengan cepat menanggapi dengan baik. Pihak toko langsung memberi kompensasi berupa voucher diskon untuk pembelian berikutnya. Saya rasa itu adalah tindakan yang sangat membantu, karena teman saya akhirnya tetap mau membeli lagi di Aloha Bakery. Menurut saya sangat baik. Mereka tidak hanya memberikan solusi dengan cepat, tetapi juga memastikan pelanggan tetap merasa dihargai. Saya merasa nyaman berbelanja di sini karena tahu jika ada masalah, pihak toko pasti akan bertanggung jawab.⁷¹

Berdasarkan wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa Aloha Bakery memiliki sistem yang baik

dalam menangani keluhan pelanggan dan menjaga citra produk.

Perusahaan ini menunjukkan komitmen tinggi terhadap kepuasan pelanggan dengan memberikan berbagai bentuk kompensasi, seperti diskon, voucher, dan program loyalitas, untuk memastikan pelanggan tetap merasa dihargai. Selain itu, strategi promosi seperti bundling dan diskon khusus juga diterapkan untuk menarik

⁷⁰ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

⁷¹ Khusnul Khotimah, diwawancarai, Jember 17 November 2024

kembali minat pelanggan serta memperbaiki kepercayaan mereka terhadap produk yang ditawarkan. Dari sisi operasional, tim produksi dan administrasi di Aloha Bakery selalu melakukan evaluasi terhadap setiap keluhan yang diterima. Perbaikan proses produksi dilakukan segera agar kesalahan serupa tidak terulang, sementara distribusi produk pengganti dilakukan dengan cepat guna memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Upaya ini menunjukkan bahwa Aloha Bakery tidak hanya berfokus pada keuntungan semata, tetapi juga pada peningkatan kualitas dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Pelayanan yang cepat dan responsif juga menjadi faktor utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Sikap proaktif dalam menanggapi keluhan serta kesiapan untuk bertanggung jawab atas setiap kendala yang terjadi menunjukkan bahwa Aloha Bakery

berkomitmen untuk memberikan pengalaman terbaik bagi konsumennya. Dengan langkah-langkah ini, perusahaan mampu mempertahankan reputasi positif dan membangun kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

5) Biaya distribusi produk yang dikembalikan

Biaya yang timbul saat mendistribusikan kembali produk yang telah diperbaiki atau diganti ke pelanggan Sebagaimana yang diungkapkan oleh Vicky selaku Manajer pada Aloha Bakery:

Kami sangat mengutamakan kepuasan pelanggan dalam setiap aspek produksi. Jika ada produk yang dikembalikan karena cacat, kami segera mengambil kembali produk tersebut dan menggantinya dengan yang baru tanpa biaya tambahan bagi pelanggan. Seluruh biaya pengiriman menjadi tanggung jawab kami, karena bagi kami, kepercayaan pelanggan adalah prioritas utama. Ketika ada pengembalian produk, kami tidak hanya menggantinya, tetapi juga melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap produk yang dikembalikan. Kami akan meneliti apakah cacat tersebut terjadi karena kesalahan dalam proses produksi, bahan baku yang kurang berkualitas, atau mungkin kesalahan dalam proses pengemasan. Dengan cara ini, kami bisa mengidentifikasi titik lemah dalam operasional kami dan mencari solusi agar kejadian serupa tidak terulang di masa mendatang. Selain itu, kami juga rutin melakukan pelatihan bagi tim produksi agar lebih teliti dan memahami standar kualitas yang telah ditetapkan. Kami ingin memastikan bahwa setiap produk yang dikirim ke pelanggan benar-benar memenuhi ekspektasi mereka. Jika ada kesalahan, kami siap bertanggung jawab, tetapi yang lebih penting bagi kami adalah mencegah kesalahan itu sejak awal dengan perbaikan sistem dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan.⁷²

Kamila selaku Admin Gudang Aloha Bakery juga

membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya
bahwa:

Dalam proses pengembalian dan penggantian produk, koordinasi antara berbagai divisi sangat diperlukan. Begitu ada laporan dari pelanggan mengenai produk yang bermasalah, kami segera memeriksa stok yang tersedia untuk memastikan pengiriman produk pengganti bisa dilakukan secepat mungkin. Kami juga harus memastikan bahwa produk pengganti memiliki kualitas terbaik dan tidak mengalami masalah serupa. Selain itu, kami juga bertanggung jawab untuk mencatat setiap produk yang dikembalikan, termasuk penyebabnya. Apakah karena cacat produksi, kerusakan dalam distribusi, atau mungkin keluhan dari pelanggan terkait rasa dan tekstur produk? Data ini sangat penting bagi kami dalam mengevaluasi pola

⁷² Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

masalah dan menentukan langkah perbaikan yang tepat. Kami juga memiliki sistem pencatatan stok yang rapi untuk menghindari kekurangan produk pengganti. Apabila ada pelanggan yang lokasinya cukup jauh, kami perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk biaya pengiriman, tetapi hal ini tidak menjadi kendala karena kebijakan perusahaan memang mengutamakan kepuasan pelanggan. Kami ingin pelanggan tetap merasa dihargai dan percaya bahwa setiap pembelian di Aloha Bakery selalu mendapatkan jaminan kualitas terbaik.⁷³

Farro Idul Bakhiah selaku Admin Operasional Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Dalam operasional harian, kami memastikan bahwa setiap pengiriman produk pengganti dilakukan dengan cepat dan tepat. Kami bekerja sama dengan tim logistik untuk memastikan produk yang dikirim sampai dalam kondisi baik dan sesuai dengan permintaan pelanggan. Kami menyadari bahwa ketika pelanggan mengalami ketidakpuasan terhadap suatu produk, mereka menginginkan solusi yang cepat. Oleh karena itu, kami berusaha agar produk pengganti bisa diterima oleh pelanggan dalam waktu sesingkat mungkin. Kami juga mencatat semua biaya yang timbul akibat pengembalian produk sebagai bagian dari anggaran kegagalan eksternal. Memang ada biaya tambahan yang harus kami keluarkan, seperti biaya pengiriman ulang dan kemungkinan kehilangan pendapatan akibat retur produk. Namun, kami melihat ini sebagai investasi jangka panjang dalam menjaga loyalitas pelanggan. Jika pelanggan merasa puas dengan cara kami menangani keluhan mereka, kemungkinan besar mereka akan tetap setia membeli produk kami di masa mendatang. Selain itu, kami juga menerima banyak masukan dari pelanggan terkait peningkatan layanan, termasuk bagaimana kami bisa lebih responsif dalam menangani keluhan. Dengan adanya sistem evaluasi ini, kami dapat meningkatkan kinerja dan memperbaiki sistem distribusi agar lebih efisien. Kami berharap dengan upaya ini, jumlah pengembalian produk bisa semakin berkurang di

⁷³ Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025.

masa depan, karena kami sudah melakukan pencegahan sejak awal dalam proses produksi dan distribusi.⁷⁴

Berdasarkan wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa Aloha Bakery memiliki sistem yang terstruktur dalam menangani pengembalian produk yang cacat. Manajer produksi menegaskan bahwa penggantian produk dilakukan dengan cepat dan biaya pengiriman sepenuhnya ditanggung oleh perusahaan untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Selain itu, evaluasi dilakukan untuk menganalisis penyebab cacat produk, sehingga perbaikan sistem produksi dapat dilakukan secara berkelanjutan. Bagian gudang memastikan ketersediaan produk pengganti dan mencatat setiap kasus retur sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas produk dan pengemasan. Di sisi lain, bagian operasional berperan dalam mempercepat pengiriman dan memastikan bahwa seluruh biaya yang timbul dalam proses penggantian produk dicatat sebagai bagian dari anggaran kegagalan eksternal.

Kebijakan ini menunjukkan bahwa Aloha Bakery memiliki komitmen kuat dalam memberikan layanan pelanggan yang responsif dan bertanggung jawab. Meskipun ada biaya tambahan dalam proses retur, perusahaan melihatnya sebagai investasi dalam menjaga loyalitas pelanggan dan meningkatkan citra merek di pasar. Dengan perbaikan yang terus dilakukan, diharapkan jumlah

⁷⁴ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

pengembalian produk dapat dikurangi, sehingga kualitas produk dan layanan semakin meningkat.

Pada Data terbaru, Aloha Bakery berupaya mengurangi biaya kegagalan internal serta meningkatkan biaya penilaian. Pada tahun 2023, biaya pencegahan tercatat sebesar 15%, yang turun menjadi 10% pada 2024. Sementara itu, biaya penilaian meningkat dari 20% pada 2023 menjadi 25% pada 2024. Biaya kegagalan internal juga mengalami penurunan, dari 30% pada 2023 menjadi 20% pada 2024. Seperti yang dikemukakan Vicky Selaku Manajer Aloha Bakery:

Di awal tahun 2023, kami mencatat kenaikan penjualan sebesar 10%. Tren ini terus meningkat menjelang Hari Raya dengan kenaikan tambahan 10%. Setelah Hari Raya, ada sedikit penurunan, tetapi penjualan tetap stabil di kisaran 6-7%. Kami juga melihat bahwa dari total penjualan, 40% digunakan untuk bahan baku, 30% dialokasikan untuk pemasaran, dan 30% lainnya untuk proses sortir barang rusak. Jika kami bisa mengurangi jumlah barang rusak, margin keuntungan dapat meningkat hingga 60%, dibandingkan dengan kondisi saat ini. Kami terus berupaya mengurangi biaya kegagalan internal, salah satunya dengan meningkatkan biaya penilaian. Tahun 2024, kami menaikkan biaya penilaian dari 20% menjadi 25%, sementara biaya kegagalan internal berhasil ditekan dari 30% menjadi 20%. Ini menunjukkan bahwa langkah-langkah kami dalam pengawasan kualitas berjalan efektif. Selain itu, kami juga rutin melakukan pemeliharaan peralatan setiap bulan. Dana untuk perawatan ini kami alokasikan dari keuntungan penjualan. Pemeliharaan ini penting karena jika ada gangguan pada alat seperti oven atau mixer, proses produksi bisa terhenti. Dengan inspeksi rutin, kami berhasil mengurangi risiko kerusakan besar hingga 20%. Namun, jika biaya perbaikan melebihi 20%, kami memutuskan

untuk mengganti alat dengan yang baru agar lebih efisien dalam jangka panjang.⁷⁵

Fatila selaku Admin Keuangan Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Kami menerapkan standar kualitas yang lebih ketat dalam setiap tahap produksi. Kami meningkatkan biaya penilaian dari 20% menjadi 25% untuk memastikan setiap produk memenuhi standar sebelum dikirim ke pelanggan. Selain itu, kami melakukan uji coba dan inspeksi bahan baku sebelum digunakan dalam produksi untuk memastikan kualitas tetap terjaga. Kami juga melibatkan tim produksi dalam pelatihan rutin terkait teknik produksi dan pengemasan. Ini bertujuan untuk mengurangi kesalahan yang bisa menyebabkan produk menjadi cacat atau tidak layak jual. Dengan langkah ini, kami berhasil menekan angka kegagalan internal hingga 20%. Produk yang tidak lolos sortir tidak langsung dibuang. Kami memiliki kebijakan untuk memanfaatkan produk yang masih layak dengan mengolahnya menjadi produk turunan atau menjualnya untuk pakan ternak. Dengan cara ini, kami bisa meminimalkan pemborosan dan tetap mendapatkan nilai ekonomi dari barang yang tidak bisa dijual ke konsumen.⁷⁶

Farro Idul Bakhiah selaku Admin Operasional Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Dalam operasional sehari-hari, kami selalu memastikan distribusi berjalan lancar dengan mengoptimalkan jadwal pengiriman dan koordinasi dengan tim produksi. Kami juga bekerja sama dengan pemasok bahan baku untuk memastikan ketersediaan stok tetap stabil tanpa kelebihan yang bisa menyebabkan pemborosan. Kami juga berupaya

⁷⁵ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 28 desember 2024.

⁷⁶ Fatila, diwawancarai, Jember 13 Desember 2024.

mengurangi retur produk dengan meningkatkan sistem pengecekan kualitas sebelum produk dikirim. Dengan adanya peningkatan biaya penilaian, kami lebih ketat dalam menyortir barang yang akan dijual, sehingga kemungkinan barang rusak sampai ke tangan pelanggan bisa ditekan sekecil mungkin. Kami selalu menyeimbangkan pengeluaran antara bahan baku, pemasaran, dan manajemen kualitas. Saat ini, 40% dari total penjualan digunakan untuk bahan baku, 30% untuk pemasaran, dan 30% lainnya untuk sortir barang rusak. Jika angka barang rusak bisa ditekan, maka keuntungan yang bisa kami dapatkan bisa mencapai 60%. Kami juga melakukan perhitungan ulang secara berkala terhadap biaya produksi dan distribusi agar bisa mengoptimalkan anggaran yang ada. Dengan pendekatan ini, kami berharap dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mempertahankan profitabilitas perusahaan.⁷⁷

Berdasarkan wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa Aloha Bakery terus melakukan perbaikan dalam operasional mereka dengan fokus pada efisiensi biaya dan

peningkatan kualitas produk. Beberapa langkah yang telah diterapkan antara lain: Pengurangan Biaya Kegagalan Internal yaitu

Dari 30% pada 2023 menjadi 20% pada 2024, menunjukkan adanya peningkatan kontrol kualitas dalam produksi. Peningkatan

Biaya Penilaian Dari 20% menjadi 25% untuk memastikan bahwa setiap produk memenuhi standar sebelum sampai ke pelanggan.

Inspeksi rutin dilakukan untuk mencegah kerusakan besar dan mengurangi potensi gangguan produksi. Produk yang tidak memenuhi standar tetap dimanfaatkan, baik diolah kembali atau

⁷⁷ Farro Idul Bakhiah, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

dijual sebagai pakan ternak untuk mengurangi pemborosan. Pengelolaan anggaran antara bahan baku, pemasaran, dan manajemen kualitas dilakukan secara optimal untuk meningkatkan profitabilitas. Melalui strategi ini, Aloha Bakery berupaya menjaga pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dengan menekan biaya kegagalan, meningkatkan kontrol kualitas, dan memastikan bahwa setiap produk yang sampai ke pelanggan memiliki standar terbaik. Teknik dan proses produksi atas kegagalan eksternal. Biaya yang timbul akibat perluasan proses produksi atau perubahan teknik untuk memperbaiki masalah yang di dapat dari keluhan pelanggan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Vicky selaku Manajer pada Aloha Bakery:

Kami selalu berupaya menjaga kualitas produksi agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, jika ada keluhan dari konsumen terkait kualitas produk, kami segera melakukan evaluasi dan menyesuaikan proses produksi untuk mencegah masalah yang sama terulang di kemudian hari. Ini bisa melibatkan perubahan dalam teknik produksi, pemilihan bahan baku, atau pengaturan alat produksi seperti oven dan mixer. Meskipun langkah-langkah ini memerlukan biaya tambahan, kami menganggapnya sebagai investasi penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Misalnya, jika ada keluhan mengenai tekstur roti yang terlalu keras atau rasa yang kurang konsisten, tim produksi akan segera menganalisis proses pencampuran bahan, kualitas tepung, atau durasi fermentasi adonan. Kami juga berkoordinasi dengan bagian pengadaan bahan baku untuk memastikan bahwa semua bahan yang digunakan tetap memenuhi standar yang telah kami tetapkan.⁷⁸

⁷⁸ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 januari 2025

Naufal Mughist selaku Bagian Produksi Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Setiap ada keluhan mengenai produk, kami melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap teknik produksi. Salah satu aspek yang sering kami perhatikan adalah metode pencampuran bahan, waktu fermentasi, serta pengaturan suhu oven saat pemanggangan. Jika ditemukan kesalahan dalam proses tersebut, kami segera melakukan perbaikan dan memastikan bahwa standar operasional tetap terjaga. Kami juga sering mengadakan pertemuan evaluasi dengan tim produksi untuk membahas setiap kendala yang terjadi dan mencari solusi terbaik. Dengan cara ini, kami dapat memastikan bahwa produk yang dihasilkan tetap berkualitas tinggi dan sesuai dengan ekspektasi konsumen.⁷⁹

Kamila selaku Admin Gudang Aloha Bakery juga membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Dari sisi penyimpanan dan distribusi, kami selalu mencatat setiap produk yang mengalami kegagalan atau dikembalikan oleh konsumen. Kami menganalisis penyebabnya, apakah karena bahan baku yang kurang baik, kesalahan dalam proses produksi, atau mungkin masalah dalam pengemasan dan distribusi. Jika ditemukan bahwa masalah berasal dari bahan baku yang kurang segar, kami akan segera mengevaluasi sistem penyimpanan dan memeriksa kualitas stok yang tersedia. Jika penyebabnya adalah kesalahan dalam pengemasan, kami berkoordinasi dengan bagian produksi untuk memastikan bahwa proses pengemasan dilakukan dengan lebih teliti. Langkah-langkah ini penting untuk mencegah terulangnya masalah yang sama dan memastikan produk yang sampai ke tangan pelanggan dalam kondisi terbaik.⁸⁰

⁷⁹ Naufal Mughist, diwawancarai, Jember 12 Januari 2025.

⁸⁰ Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025.

Berdasarkan wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa Aloha Bakery memiliki sistem evaluasi yang baik dalam menangani keluhan konsumen terkait kualitas produk. Manajer produksi bertanggung jawab untuk segera menyesuaikan proses produksi guna memastikan kualitas tetap terjaga, meskipun hal ini memerlukan biaya tambahan. Bagian produksi melakukan evaluasi terhadap teknik pencampuran, fermentasi, dan pengaturan suhu oven untuk menghindari kesalahan produksi yang berulang. Sementara itu, bagian gudang memastikan bahwa bahan baku dan proses penyimpanan telah sesuai standar, serta mengklasifikasikan potensi masalah dalam distribusi dan pengemasan. Upaya ini menunjukkan bahwa Aloha Bakery memiliki komitmen kuat dalam menjaga kualitas produknya dengan terus melakukan evaluasi dan perbaikan. Dengan langkah-langkah ini, perusahaan tidak hanya meningkatkan kualitas produk, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

2. Peran Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Di Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember

Biaya kualitas di Aloha Bakery memiliki hubungan langsung dan berdampak signifikan terhadap kualitas produk yang dihasilkan. Jenis biaya kualitas yang paling memengaruhi kualitas produk meliputi: biaya pencegahan dan biaya penilaian serta biaya kegagalan, yang termasuk dalam biaya pengendalian. Ketiga jenis biaya ini memungkinkan Aloha

Bakery untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi, mulai dari proses produksi hingga produk jadi, sehingga meningkatkan produktivitas dan mendapatkan kepuasan pelanggan sesuai dengan definisi kualitas produk itu sendiri. Seperti yang dikemukakan Vicky Selaku Manajer Aloha Bakery:

Tentu, di Aloha Bakery, kami sangat mengutamakan pencegahan sejak awal. Salah satunya adalah dengan memastikan setiap staf yang terlibat dalam produksi sudah dilatih dengan baik. Pelatihan ini bukan hanya tentang cara mengolah bahan baku, tetapi juga mengenai bagaimana mencegah kesalahan atau kerusakan pada produk. Kami juga melakukan perawatan mesin dan peralatan produksi secara rutin, supaya tidak ada kendala teknis yang bisa mempengaruhi kualitas produk. Selain itu, kami sangat teliti dalam mengelola bahan baku. Setiap bahan yang masuk harus melalui kontrol kualitas yang ketat, dan kami sudah menghitung dengan cermat jumlah bahan yang diperlukan untuk produksi. Bila ada sisa, kami tidak langsung membuangnya. Sisa bahan yang masih layak akan dialihkan ke cabang lain agar tetap bisa diproduksi menjadi produk baru. Semua ini membantu kami meminimalkan risiko kerugian dan memastikan bahwa produk yang sampai ke pelanggan tetap berkualitas tinggi.⁸¹

Kamila selaku Admin Gudang Aloha Bakery juga membenarkan

yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Di Aloha Bakery tentu saja kami sangat serius dalam melakukan pengecekan kualitas di setiap tahap produksi. Mulai dari bahan baku yang masuk, kami pastikan semuanya sesuai dengan standar yang ditentukan. Setelah itu, setiap produk yang dihasilkan juga akan melalui serangkaian inspeksi. Kami tidak hanya memeriksa secara fisik produk tersebut, tetapi juga memastikan apakah ada cacat atau produk yang sudah tidak bisa digunakan lagi. Kami juga sangat memperhatikan keluhan pelanggan. Jika ada yang merasa kurang puas dengan produk yang diterima, kami segera mengevaluasi kembali apakah ada kesalahan dalam produksi. Semua ini termasuk dalam biaya penilaian kami, yang penting untuk menjaga standar kualitas dan memastikan produk yang sampai ke pelanggan tidak mengalami masalah. Selain itu, dengan melakukan inspeksi dan penanganan yang tepat, kami bisa

⁸¹ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

mengurangi biaya untuk penggantian produk atau menangani keluhan pelanggan.⁸²

Naufal Mughist selaku Bagian Produksi Aloha Bakery juga membekas yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Untuk biaya kegagalan, kami berusaha keras agar produk yang tidak sesuai standar bisa diminimalkan. Sebagai contoh, jika ada produk yang cacat atau tidak layak dijual, kami segera mengidentifikasi masalahnya dan mengambil tindakan. Jika masih bisa diperbaiki, seperti mengulang proses pemanggangan atau memperbaiki tampilan, kami akan melakukannya. Namun, jika tidak bisa diperbaiki, produk tersebut akan dialokasikan untuk pakan ternak, bukan langsung dibuang. Dengan begitu, kami tetap meminimalkan kerugian finansial. Kami juga berfokus pada pengendalian kegagalan eksternal, yaitu produk cacat yang sudah sampai ke pelanggan. Untuk menghindari hal ini, kami pastikan setiap produk sudah diperiksa secara menyeluruh sebelum dikirim. Bila ada kesalahan di proses produksi, kami segera menindaklanjutinya agar tidak terulang. Dengan demikian, kami bisa mengurangi biaya kegagalan dan menjaga citra Aloha Bakery di mata pelanggan.⁸³

Dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Aloha Bakery mengelola biaya kualitas dengan sangat teliti, mulai dari biaya pencegahan, penilaian, hingga kegagalan. Vicky menjelaskan pentingnya pelatihan staf dan perawatan mesin untuk mencegah masalah sejak awal, Kamila menekankan pentingnya inspeksi produk dan penanganan keluhan pelanggan, dan Mughist menyampaikan bagaimana mereka mengurangi biaya kegagalan dengan tindakan preventif dan alokasi produk yang tidak layak untuk pakan ternak. Ketiga wawancara ini menggambarkan upaya Aloha Bakery untuk mempertahankan kualitas produk sambil mengurangi biaya yang tidak perlu. Dari wawancara hingga observasi yang peneliti

⁸² Kamila, diwawancarai, Jember 5 Januari 2025.

⁸³ Naufal Mughist, diwawancarai, Jember 12 Januari 2025.

lakukan, dapat di klasifikasikan Hubungan Antara Aspek-Aspek Kualitas Produk dengan Biaya Kualitas pada Aloha Bakery:

1. Biaya Pencegahan seperti Biaya yang digunakan untuk mencegah terjadinya produk cacat, rusak, berbau, maupun sisa bahan sendiri, pelatihan staf yang di awasi dengan Manajer Aloha Bakery sendiri, perawatan alat sebelum memulai, pada saat memproduksi hingga setelah produk tersebut dipasarkan, dan kontrol kualitas bahan baku yang sudah dikalkualsikan jumlahnya untuk stok selanjutnya dan jika terdapat sisa akan di kirim kepada Toko Aloha Cabang untuk diproduksi kembali. Semakin besar alokasi biaya pencegahan, semakin rendah kemungkinan munculnya produk cacat atau yang disebut biaya kegagalan sendiri, maka secara langsung Aloha Bakery dapat meningkatkan kualitas produk dan mengurangi pengeluaran pada biaya-biaya kegagalan serta pada tahap akhir.

2. Biaya Penilaian Ini meliputi pengujian dan inspeksi produk pada setiap tahap proses produksi seperti manajer melihat serta memastikan jumlah produksi serta produk cacat maupun produk yang sudah tidak terpakai atau untuk dibuang, mulai dari bahan baku hingga produk jadi. Melalui biaya penilaian yang tepat seperti penanganan keluhan pelanggan maupun memeriksa ulang produk sendiri, maka Aloha Bakery dapat memastikan bahwa produk yang mencapai konsumen sudah memenuhi standar kualitas, mengurangi kebutuhan penanganan

keluhan pelanggan atau penggantian produk cacat serta mengurangi sisa bahan pada produk tersebut

3. Biaya Kegagalan seperti biaya Kegagalan internal (cacat, rusak, atau berbau, sebelum produk keluar) dan kegagalan eksternal (produk cacat, rusak, atau berbau yang sudah sampai ke pelanggan) mencerminkan dampak langsung dari produk yang tidak memenuhi standar karena terdapat keluhan terhadap konsumen yang dapat mengurangi Tingkat kualitas suatu produk tersebut. Aloha Bakery berusaha mengendalikan biaya kegagalan ini untuk meningkatkan persepsi kualitas produk di mata konsumen dan mengurangi sisa bahan yang merugikan secara finansial.

Dengan menerapkan biaya kualitas secara efektif, Aloha Bakery dapat memenuhi berbagai aspek kualitas produk secara optimal. Melalui alokasi biaya pada pencegahan dan penilaian serta mengidentifikasi biaya

kegagalan untuk meningkatkan kualitas, Aloha Bakery mampu mengendalikan kualitas produk sesuai spesifikasi dan menjaga konsistensi dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Hal ini meliputi aspek manfaat produk, pengemasan yang higienis, karakteristik produk yang menarik, dan daya tahan produk yang dihasilkan.

Aloha Bakery menerapkan standar kualitas yang ketat untuk memastikan konsistensi dan kepuasan konsumen. Strategi peningkatan kualitas ini meliputi beberapa aspek utama, seperti pengelolaan bahan baku, pengawasan proses produksi, dan manajemen sisa bahan.

Pengelolaan Bahan Baku yaitu Setiap bahan yang digunakan dalam produksi diperiksa dengan cermat untuk memastikan kesesuaiannya dengan standar kualitas yang ketat. Bahan utama seperti tepung dan gula dikelola dengan hati-hati untuk mencegah pemborosan. Jika ditemukan bahan yang tidak memenuhi standar, bahan tersebut tidak digunakan dalam produksi guna menjaga kualitas produk tetap terjamin.

Proses Pengemasan merupakan Produk dikemas segera setelah dipanggang dan didinginkan, memastikan produk sampai ke konsumen dalam kondisi segar dan berkualitas tinggi. Pengemasan dilakukan dengan standar kebersihan yang tinggi untuk menjaga higienitas dan mencegah kontaminasi. Manajemen Sisa Bahan yaitu Untuk mengurangi pemborosan, Aloha Bakery memanfaatkan sisa bahan baku secara efisien. Bahan yang masih layak digunakan dialokasikan ke toko cabang lainnya, sementara sisa produk yang tidak terjual dimanfaatkan sebagai pakan

ternak. Sistem ini membantu mengurangi limbah dan meningkatkan efisiensi biaya. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Vicky selaku Manajer Aloha Bakery:

Faktor terpenting dalam menjaga kualitas produk di Aloha Bakery adalah konsistensi. Konsistensi ini tidak hanya berlaku pada pemilihan bahan baku berkualitas, tetapi juga pada setiap langkah proses produksi. Mulai dari pemilihan tepung, gula, hingga bahan tambahan lainnya, kami pastikan semuanya sesuai standar yang sudah ditetapkan. Selain itu, pengaturan suhu oven juga sangat berperan dalam menjaga hasil akhir produk. Oleh karena itu, kami selalu memastikan bahwa suhu oven tetap dalam kisaran yang tepat untuk mencapai tekstur dan rasa yang diinginkan. Kami tidak hanya bergantung pada pengalaman, tetapi kami juga melakukan pengecekan di setiap tahap produksi. Setiap proses, mulai dari pencampuran bahan, pemanggangan, hingga pendinginan, selalu

diawasi dengan ketat. Jika ada ketidaksesuaian atau kesalahan dalam salah satu tahap, kami langsung melakukan perbaikan agar produk yang dihasilkan tetap sesuai standar yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, konsistensi bukan hanya tentang hasil akhir, tetapi juga tentang bagaimana kami memastikan setiap tahap produksi berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah kami tentukan.⁸⁴

Hotim selaku Pelanggan Aloha Bakery juga membenarkan yang

telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Saya sudah menjadi pelanggan Aloha Bakery cukup lama, dan saya selalu puas dengan kualitas produk mereka. Selain rasa roti yang enak, yang membuat saya sering kembali adalah konsistensi mereka dalam memberikan produk yang selalu fresh dan lezat. Saya juga senang karena mereka sering memberikan produk baru. Setiap kali mereka meluncurkan varian baru, saya selalu penasaran untuk mencobanya. Selain itu, promo atau bundling yang mereka tawarkan juga menarik. Ketika ada promo atau diskon, saya sering datang ke toko untuk membeli lebih banyak produk dan mengajak teman-teman saya untuk berkumpul. Itu juga menjadi alasan saya untuk kembali lagi dan lagi. Bukan hanya rasa yang enak, tetapi suasana yang diciptakan di toko mereka juga membuat saya merasa nyaman, sehingga saya sering mengunjungi Aloha Bakery untuk menikmati waktu bersama teman-teman.⁸⁵

Naufal Mughist selaku Bagian Produksi Aloha Bakery juga

membenarkan yang telah disampaikan narasumber sebelumnya bahwa:

Pengemasan adalah salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas produk, dan kami selalu memastikan setiap produk dikemas dengan rapi dan bersih. Proses ini sangat penting agar produk yang sampai ke tangan konsumen tetap dalam kondisi terbaik. Kami memastikan bahwa pengemasan dilakukan segera setelah produk keluar dari oven untuk menjaga kehangatan dan kesegarannya. Selain itu, untuk produk roti yang dibungkus dengan plastik, kami menerapkan proses pendinginan terlebih dahulu. Setelah roti cukup dingin, baru kami kemas dengan plastik untuk menjaga tekstur dan kelembapannya agar tetap segar ketika sampai ke konsumen. Kami juga memperhatikan setiap detail dalam pengemasan, mulai dari bahan kemasan yang digunakan hingga cara kami mengemasnya, karena kami tahu bahwa pengemasan

⁸⁴ Vicky Kananda K, diwawancarai, Jember 20 Januari 2025

⁸⁵ Khusnul Khotimah, diwawancarai, Jember 17 November 2024

yang baik adalah bagian dari pengalaman konsumen yang menyeluruh.⁸⁶

Dari wawancara dengan Vicky, Hotim, dan Mughist, dapat disimpulkan bahwa Aloha Bakery sangat memprioritaskan kualitas dan kepuasan pelanggan melalui setiap tahapan produksi. Vicky menekankan pentingnya konsistensi dalam setiap proses, baik dalam pemilihan bahan baku maupun pengaturan suhu oven. Hotim sebagai pelanggan merasa puas tidak hanya dengan rasa produk, tetapi juga dengan keberagaman produk baru dan promosi menarik yang ditawarkan. Sementara itu, Mughist menjelaskan bahwa pengemasan yang rapi dan proses pendinginan produk adalah kunci untuk menjaga kualitas produk sampai ke tangan konsumen.

Secara keseluruhan, Aloha Bakery berkomitmen untuk menjaga kualitas produk dan memberikan pengalaman terbaik kepada

pelanggannya. Dari hasil wawancara dengan tim manajemen dan pelanggan Aloha Bakery, terlihat bahwa konsistensi dan perhatian pada

detail adalah kunci utama dalam menjaga kualitas produk. Menurut Pak Vicky, sang manajer, konsistensi di setiap tahap dari pemilihan bahan baku sampai pengaturan suhu oven dan pengecekan di tiap proses sangat penting untuk meminimalisir kesalahan. Dari sisi pelanggan, seperti Bu Hotim, kualitas rasa dan variasi produk menjadi alasan utama kenapa mereka terus kembali, apalagi kalau ada promo menarik. Mughist, yang bertugas di bagian pengemasan, menyoroti pentingnya pengemasan yang

⁸⁶ Naufal Mughist, diwawancarai, Jember 12 Januari 2025.

rapi dan higienis supaya roti tetap segar saat diterima konsumen. Semua ini menunjukkan komitmen Aloha Bakery untuk terus menjaga kepuasan pelanggan dengan kualitas produk yang konsisten dan perhatian pada setiap prosesnya hingga sampai pada konsumen terhadap Tingkat kualitas produk pada Aloha Bakery.

C. Pembahasan Temuan

1. Penerapan Biaya Kualitas Yang Berada Di Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember

Aloha Bakery telah menerapkan biaya kualitas mulai dari pengadaan bahan baku hingga penyelesaian produk akhir. Hal ini mencakup berbagai kategori biaya kualitas yang bertujuan untuk menjaga standar kualitas produk dan mengurangi potensi masalah dalam proses produksi. Pengelolaan biaya kualitas yang efektif diharapkan dapat meningkatkan

efisiensi operasional dan memperkuat kepuasan pelanggan.

Biaya kualitas terdiri dari empat kategori utama: biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal (Hansen & Mowen, 1997).⁸⁷ Aloha Bakery mengklasifikasikan biaya kualitas sesuai dengan konsep ini, yang membantu perusahaan dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengendalian biaya yang lebih optimal. Dengan pengklasifikasian ini, perusahaan dapat lebih mudah mengklasifikasikan area yang perlu ditingkatkan, seperti pelatihan

⁸⁷ Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen (2009), *Akuntansi Manajerial*, Jakarta: Salemba Empat. 276.

karyawan dan pemeliharaan peralatan, yang bertujuan mengurangi biaya kegagalan.

a. Biaya pencegahan di Aloha Bakery mencakup pelatihan karyawan dan pemeliharaan peralatan produksi. Pelatihan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menjaga standar kualitas, sedangkan pemeliharaan peralatan bertujuan meminimalkan risiko gangguan dalam proses produksi. Langkah-langkah ini efektif dalam mengurangi risiko kegagalan dan menjaga konsistensi kualitas produk yang dihasilkan. Menurut Blocher, Chen, & Lin (2002), biaya pencegahan adalah biaya yang dikeluarkan untuk menghindari cacat produk sebelum terjadi, seperti melalui pelatihan dan pemeliharaan peralatan.⁸⁸

b. Biaya penilaian di Aloha Bakery meliputi pengawasan dan pengujian produk serta bahan baku. Pengujian kualitas dilakukan untuk memastikan produk memenuhi standar sebelum dikirim ke konsumen.

Dengan adanya pengujian ini, perusahaan dapat mendeteksi potensi masalah sejak dini, sehingga mengurangi risiko produk cacat yang

dapat mengganggu citra perusahaan di mata konsumen. Menurut Hansen & Mowen (1997), biaya penilaian mencakup biaya inspeksi bahan baku, pengujian produk, dan pemeliharaan alat pengujian.

Implementasi biaya penilaian yang lebih tinggi di Aloha Bakery telah

⁸⁸ Blocher, E. J., Chen, K. H., & Lin, T. W. (2000). *Manajemen biaya: dengan tekanan strategik* (Vol. 1, No. 1). Salemba Empat, penerjemah: A. Susty Ambarriani.

terbukti menekan tingkat kegagalan internal dan meningkatkan efisiensi produksi.⁸⁹

c. Biaya kegagalan internal di Aloha Bakery mencakup biaya terkait sisa bahan atau produk cacat, seperti pengerjaan ulang dan penanganan sisa bahan baku. Aloha Bakery mencatat biaya ini sebagai langkah untuk memastikan produk yang sampai ke konsumen tetap berkualitas tinggi. Strategi ini membantu perusahaan mengurangi limbah dan meminimalkan kerugian yang timbul dari produk yang tidak sesuai standar. Menurut Hansen & Mowen (1997), biaya kegagalan internal adalah biaya yang timbul akibat cacat produk yang terdeteksi sebelum produk sampai ke pelanggan, termasuk pengerjaan ulang dan pemborosan bahan baku.⁹⁰

d. Biaya kegagalan eksternal melibatkan biaya retur produk dan kompensasi kepada pelanggan. Aloha Bakery berusaha menangani keluhan dengan penggantian atau perbaikan produk untuk mempertahankan kepuasan konsumen. Penanganan yang efektif terhadap kegagalan eksternal ini penting untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap produk Aloha Bakery. Dalam kajian teori, biaya kegagalan eksternal mencakup biaya garansi, retur produk, dan hilangnya kepercayaan pelanggan akibat kualitas produk yang

⁸⁹ Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen (2009), *Akuntansi Manajerial*, Jakarta: Salemba Empat. 276.

⁹⁰ Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen, *Akuntansi Manajerial*. 276.

buruk (Hansen & Mowen, 1997).⁹¹ Dengan mengelola biaya kegagalan eksternal secara efektif, Aloha Bakery dapat mempertahankan reputasi positif di pasar.

Meskipun Aloha Bakery telah mengalokasikan dana untuk berbagai jenis biaya kualitas, pelaporan biaya kualitas masih digabungkan dalam laporan keuangan umum. Hal ini mengindikasikan adanya potensi untuk menyusun laporan yang lebih terperinci, yang akan membantu perusahaan dalam mengklasifikasikan dan mengendalikan sumber biaya yang terkait dengan kualitas secara lebih efektif. Aloha Bakery belum sepenuhnya memanfaatkan potensi pelaporan biaya kualitas sebagai alat untuk analisis dan evaluasi. Laporan khusus yang lebih mendalam akan memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi efektivitas biaya pencegahan dan penilaian secara lebih optimal, sehingga dapat mengarahkan perusahaan pada peningkatan kualitas produk dan efisiensi biaya operasional.

Dengan pengelolaan biaya kualitas yang lebih terperinci, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi limbah, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sejalan dengan teori biaya kualitas yang dikemukakan oleh Hansen & Mowen (1997), investasi dalam biaya pencegahan dan penilaian dapat mengurangi biaya kegagalan, yang pada akhirnya meningkatkan profitabilitas perusahaan.⁹²

⁹¹ Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen (2009), *Akuntansi Manajerial*, Jakarta: Salemba Empat. 276.

⁹² Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen (2009), *Akuntansi Manajerial*, Jakarta: Salemba Empat. 276.

Aloha Bakery memiliki peluang untuk memperbaiki dan mengoptimalkan proses pelaporan biaya kualitas. Dengan pemisahan laporan ini dari biaya operasional umum, perusahaan dapat lebih mudah memantau dan mengendalikan biaya terkait kualitas, serta membuat keputusan strategis yang mendukung peningkatan kualitas produk dan kepuasan konsumen. Secara keseluruhan, Aloha Bakery telah menerapkan biaya kualitas dalam upaya meningkatkan efisiensi produksi dan menjaga standar kualitas produk, namun pengelolaan dan pelaporannya masih perlu diperbaiki. Pengklasifikasian biaya kualitas yang mencakup biaya pencegahan, penilaian, serta kegagalan internal dan eksternal, sudah diterapkan meskipun belum sepenuhnya terpisah dan terperinci dalam laporan keuangan. Pelaporan yang lebih spesifik dan terpisah akan membantu perusahaan dalam mengklasifikasikan dan mengendalikan biaya terkait kualitas secara lebih efektif. Dengan evaluasi yang lebih

mendalam dan pemisahan biaya kualitas dari biaya operasional umum, Aloha Bakery memiliki peluang untuk meningkatkan pengendalian kualitas, mengurangi sisa bahan, dan pada akhirnya memperbaiki kualitas produk serta efisiensi biaya secara keseluruhan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Linda Loresa dan Retnawati Siregar (2019), yang menunjukkan bahwa biaya kualitas memiliki hubungan langsung dengan produktivitas serta kualitas produk. Namun, penelitian ini lebih spesifik dalam mengkaji peran biaya kualitas dalam industri roti, khususnya di Aloha Bakery. Meski Aloha Bakery telah

melakukan upaya untuk meminimalkan kegagalan melalui pengelolaan biaya pencegahan dan penilaian, masalah terkait pengelolaan biaya kegagalan masih perlu diperbaiki.⁹³

Meski Aloha Bakery telah melakukan upaya untuk meminimalkan kegagalan melalui pengelolaan biaya pencegahan dan penilaian, masalah terkait pengelolaan biaya kegagalan masih perlu diperbaiki. Pengelolaan sisa bahan dan penghindaran pemborosan dalam produksi juga berperan dalam menekan biaya kualitas secara keseluruhan, meskipun masih ada kebutuhan untuk pengklasifikasian biaya yang lebih terperinci agar upaya pengurangan kegagalan dapat lebih efektif. Peran biaya kualitas di Aloha Bakery berfokus pada peningkatan kualitas produk yang salah satunya meminimalkan biaya kegagalan internal serta eksternal untuk mengurangi limbah serta menjaga efisiensi operasional. Melalui biaya pencegahan dan penilaian, Aloha Bakery memastikan penggunaan bahan baku yang optimal dan meminimalkan produk rusak, sehingga sisa bahan baku seperti tepung dan gula hampir tidak ada. Biaya penilaian yang lebih tinggi membantu mendeteksi kualitas produk lebih awal, mengurangi jumlah produk gagal sebelum mencapai konsumen, yang secara tidak langsung mengurangi sisa bahan.

Pengelolaan sisa bahan dan penghindaran pemborosan dalam produksi juga berperan dalam menekan biaya kualitas secara keseluruhan. Namun, masih ada kebutuhan untuk pengklasifikasian biaya yang lebih terperinci

⁹³ Lores, Linda, and Retnawati Siregar. "Biaya kualitas, produktivitas dan kualitas produk: Sebuah kajian literatur." *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program studi Akuntansi 5.2* (2019): 94-101.

agar upaya pengurangan kegagalan dapat lebih efektif. Peran biaya kualitas di Aloha Bakery berfokus pada peningkatan kualitas produk dengan meminimalkan biaya kegagalan internal serta eksternal untuk mengurangi limbah dan menjaga efisiensi operasional. Melalui biaya pencegahan dan penilaian, Aloha Bakery memastikan penggunaan bahan baku yang optimal dan meminimalkan produk rusak, sehingga sisa bahan seperti tepung dan gula hampir tidak ada. Biaya penilaian yang lebih tinggi membantu mendeteksi kualitas produk lebih awal, mengurangi jumlah produk gagal sebelum mencapai konsumen, yang secara tidak langsung mengurangi sisa bahan.

Hasil penelitian ini serupa dengan yang dilakukan oleh Bambang Purwanggono dan Valentinus Riza (2019), yang meneliti bagaimana perhitungan biaya kualitas dapat membantu mengklasifikasikan area yang perlu ditingkatkan dalam produksi untuk mengurangi kerugian akibat produk cacat. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan biaya kualitas yang lebih sistematis dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi Aloha Bakery.⁹⁴

Selain itu, pemantauan biaya kegagalan internal menunjukkan bahwa dengan menjaga kualitas produk di tahap awal, Aloha Bakery mampu menekan biaya kualitas total, yang juga berkontribusi pada peningkatan kualitas produk pada Aloha Bakery. Implementasi biaya kualitas ini tidak hanya mengurangi limbah bahan baku tetapi juga membantu

⁹⁴ Purwanggono, Bambang, and Rizalt Valentinus. "A Calculation Of Cost Of Quality With Activity Based Costing Method To Maintain Quality Between Production Processes." *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri* 14.1: 1-10.

mengalokasikan sisa yang masih layak ke cabang lain, menjaga produktivitas tanpa adanya biaya kegagalan. Biaya kualitas di Aloha Bakery membantu mengoptimalkan penggunaan bahan baku. Dengan meningkatkan biaya penilaian dan menekan kegagalan internal, Aloha Bakery mampu mengelola sisa bahan secara efisien dan mendistribusikan sisa yang masih layak ke cabang lain, sehingga mengurangi limbah dan menjaga kualitas produk. Respons cepat terhadap keluhan, seperti penggantian produk rusak, meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi Aloha Bakery dalam hal pelayanan. Pelanggan merasa dihargai dan puas dengan kualitas pelayanan, yang menjadi salah satu pendorong kesetiaan mereka terhadap produk Aloha Bakery.

Aloha Bakery secara aktif memantau distribusi biaya kualitas untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi pemborosan. Pada 2024, biaya pencegahan turun dari 15% menjadi 10%, sementara biaya penilaian naik

dari 20% menjadi 25%, yang membantu menekan biaya kegagalan internal dari 30% menjadi 20%. Dengan pengawasan ketat, produk yang tidak memenuhi standar diperiksa ulang dan, jika memungkinkan, diperbaiki

atau diolah kembali untuk mengurangi limbah. Langkah ini menjaga stabilitas penjualan, yang meningkat 10% di awal 2023 dan bertambah 10% menjelang Hari Raya. Aloha Bakery mengalokasikan 40% dari total penjualan untuk bahan baku, 30% untuk pemasaran, dan 30% untuk penyortiran barang rusak, dengan target meningkatkan margin keuntungan hingga 60% melalui pengurangan produk cacat. Selain itu, perawatan rutin

peralatan dilakukan setiap bulan, mengurangi risiko kerusakan besar hingga 20%, memastikan kelancaran produksi, dan mendukung keberlanjutan usaha. Secara keseluruhan, penjualan stabil dengan pengeluaran untuk bahan baku, pemasaran, dan produk rusak tetap terjaga, memungkinkan margin keuntungan yang optimal saat barang rusak dapat dikurangi.

Selain itu, Hasil penelitian ini juga sejalan dengan studi Handayani Vinorika Akana (2023) tentang pengaruh biaya kualitas terhadap penjualan. Dalam penelitiannya, ditemukan bahwa peningkatan biaya pencegahan berkontribusi terhadap peningkatan penjualan, meskipun biaya penilaian dan kegagalan tidak selalu memberikan dampak signifikan. Hal serupa terjadi di Aloha Bakery, di mana peningkatan biaya pencegahan dan penilaian membantu menjaga stabilitas penjualan dengan memastikan produk tetap berkualitas tinggi.⁹⁵

Hasil temuan juga menunjukkan bahwa dengan peningkatan biaya penilaian, kegagalan internal di Aloha Bakery mengalami penurunan dari 30% pada tahun 2023 menjadi 20% pada tahun 2024. Secara keseluruhan, Aloha Bakery telah menunjukkan bahwa implementasi biaya kualitas yang lebih baik dapat mengoptimalkan penggunaan bahan baku, meningkatkan efisiensi operasional, serta mempertahankan kepuasan pelanggan dan profitabilitas jangka panjang.

⁹⁵ Akana, V. (2023). Pengaruh biaya kualitas terhadap penjualan pada UD. Agus Handayani. (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember). <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/25414>

2. Peran Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Di Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember

Biaya kualitas di Aloha Bakery, yang mencakup biaya pencegahan, penilaian, dan pengendalian kegagalan, secara efektif meningkatkan kualitas produk dan mengurangi jumlah produk cacat. Biaya pencegahan, seperti pelatihan karyawan dan pengawasan bahan baku, membantu mengurangi potensi kegagalan sejak awal, sementara inspeksi di setiap tahap produksi melalui biaya penilaian memastikan bahwa produk memenuhi standar sebelum sampai ke pelanggan. Dengan mengendalikan biaya kegagalan, Aloha Bakery dapat mempertahankan reputasi kualitasnya, sementara pengelolaan sisa bahan secara efisien turut mendukung penghematan biaya. Secara keseluruhan, penerapan biaya kualitas ini telah berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga loyalitas mereka terhadap produk bakery.

Aloha Bakery menerapkan inspeksi dan pengujian pada setiap tahap produksi sebagai bagian dari biaya penilaian. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap produk memenuhi standar kualitas sebelum dikirim ke pelanggan, sehingga dapat menurunkan tingkat keluhan dan kebutuhan penggantian produk. Biaya penilaian ini juga berperan dalam menciptakan sistem kontrol kualitas yang lebih ketat, yang memastikan bahwa produk tetap konsisten dan berkualitas tinggi. Berdasarkan wawancara dengan manajemen dan karyawan Aloha Bakery, biaya pencegahan diterapkan dalam bentuk pelatihan staf, pengawasan

bahan baku, serta pemeliharaan rutin peralatan produksi. Vicky menekankan bahwa pelatihan karyawan dilakukan secara berkala untuk memastikan setiap tahap produksi dijalankan sesuai standar. Selain itu, komunikasi yang baik dengan pemasok menjadi prioritas untuk memastikan bahan baku yang diterima memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan, Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam biaya pencegahan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya produk cacat sejak awal proses produksi. Sejalan dengan teori Hansen & Mowen (1997), biaya penilaian merupakan biaya yang timbul untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi dan harapan pelanggan.⁹⁶

Biaya kegagalan di Aloha Bakery mencakup pengendalian produk cacat, baik sebelum maupun setelah produk sampai ke konsumen. Dengan mengklasifikasikan dan mengelola biaya kegagalan secara efektif, Aloha Bakery dapat mengurangi dampak produk gagal, baik dari segi finansial maupun persepsi pelanggan. Pengendalian ini membantu mempertahankan kepercayaan konsumen terhadap kualitas produk. Biaya kegagalan di Aloha Bakery mencakup upaya pengendalian produk cacat, baik sebelum maupun setelah produk sampai ke konsumen. Jika ditemukan produk cacat dalam proses produksi, tindakan korektif segera dilakukan, seperti mengulang pemanggangan atau memperbaiki tampilan produk. Jika perbaikan tidak memungkinkan, produk tersebut dialokasikan sebagai pakan ternak guna meminimalkan pemborosan. Sementara itu, untuk

⁹⁶ Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen (2009), *Akuntansi Manajerial*, Jakarta: Salemba Empat. 276.

mengurangi biaya kegagalan eksternal, setiap produk diperiksa dengan ketat sebelum dikirim ke pelanggan, dan penggantian produk dilakukan dengan cepat jika ada keluhan Menurut Blocher, Chen, & Lin (2002), biaya kegagalan adalah biaya yang timbul akibat produk atau jasa yang tidak memenuhi standar dan menyebabkan pengembalian atau perbaikan.

97

Dengan penerapan biaya kualitas yang tepat, Aloha Bakery tidak hanya dapat menjaga kualitas produk tetapi juga mengoptimalkan efisiensi operasional. Manajemen sisa bahan dan pemanfaatannya untuk keperluan lain atau distribusi ke cabang turut membantu menekan biaya produksi. Hasilnya adalah proses produksi yang lebih efisien dan produk yang lebih berkualitas, yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan serta mendukung keberlanjutan bisnis. Hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi biaya kualitas di Aloha Bakery berkontribusi terhadap efisiensi operasional dan peningkatan kualitas produk. Pengelolaan bahan baku dilakukan dengan ketat, dan sisa bahan yang masih layak digunakan didistribusikan kembali ke cabang lain. Selain itu, pemeliharaan rutin peralatan produksi berhasil mengurangi risiko kerusakan alat hingga 20%, sehingga memastikan kelancaran produksi.

Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian Linda Loresa dan Retnawati Siregar (2019), yang menunjukkan bahwa penerapan biaya kualitas memiliki dampak langsung terhadap efisiensi dan kualitas produk.

⁹⁷ Blocher, E. J., Chen, K. H., & Lin, T. W. (2000). Manajemen biaya: dengan tekanan strategik (Vol. 1, No. 1). Salemba Empat, penerjemah: A. Susty Ambarriani.

⁹⁸ Selain itu, penelitian Handayani Vinorika Akana (2023) juga menegaskan bahwa biaya pencegahan yang lebih tinggi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas produk dan penjualan.⁹⁹ Demikian pula, penelitian Muhammad Yusron (2024) menunjukkan bahwa pelaporan dan pengendalian biaya kualitas melalui analisis *value chain* dapat meningkatkan efisiensi produksi dan mengurangi pemborosan.¹⁰⁰ Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan biaya kualitas yang lebih sistematis dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi Aloha Bakery. Dengan pengelolaan biaya kualitas yang lebih terperinci, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi limbah, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sejalan dengan teori biaya kualitas yang dikemukakan oleh Hansen & Mowen (1997), investasi dalam biaya pencegahan dan penilaian dapat mengurangi biaya kegagalan, yang pada akhirnya meningkatkan profitabilitas perusahaan.¹⁰¹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

⁹⁸ Lores, Linda, and Retnawati Siregar. "Biaya kualitas, produktivitas dan kualitas produk: Sebuah kajian literatur." *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program studi Akuntansi 5.2* (2019): 94-101.

⁹⁹ Akana, V. (2023). Pengaruh biaya kualitas terhadap penjualan pada UD. Agus Handayani. (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember). <http://digilib.uinkhas.ac.id/eprint/25414>

¹⁰⁰ Yusron, M. (2024). Pelaporan dan pengendalian biaya kualitas melalui analisis value chain pada Pabrik Rokok Gagak Hitam Bondowoso. (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember). <http://digilib.uinkhas.ac.id/eprint/33220>

¹⁰¹ Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen (2009), *Akuntansi Manajerial*, Jakarta: Salemba Empat. 276.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di jelaskan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan biaya kualitas di Aloha Bakery belum optimal. Biaya kualitas yang mencakup biaya pencegahan, penilaian, kegagalan internal, dan eksternal belum dikelola secara terstruktur. Akibatnya, pencatatan biaya ini belum terintegrasi dalam sistem keuangan perusahaan, sehingga sulit untuk menilai efektivitas biaya yang telah dikeluarkan. Selain itu, pengendalian sisa bahan masih belum maksimal, menyebabkan pemborosan bahan baku dan meningkatnya biaya produksi. Strategi ini bertujuan untuk mengurangi sisa bahan dan meningkatkan kualitas produk secara keseluruhan. Biaya pencegahan, seperti pembaruan SOP, pelatihan karyawan, serta peningkatan metode produksi, telah membantu mengurangi kesalahan dalam proses produksi dan meningkatkan efisiensi operasional.
2. Biaya kualitas berperan dalam meningkatkan kualitas produk, tetapi implementasinya masih belum maksimal. Penerapan biaya pencegahan dan penilaian yang lebih baik dapat membantu mengurangi produk cacat dan meningkatkan kepuasan pelanggan. terbukti berdampak positif

terhadap peningkatan kualitas produk, kepuasan pelanggan, serta efisiensi operasional, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam sistem manajemen dan pelaporan biaya. Meskipun Aloha Bakery telah mengalokasikan anggaran untuk biaya kualitas, belum ada sistem pelaporan yang secara eksplisit mengklasifikasikan dan mengkategorikan biaya tersebut dalam laporan keuangan. Hal ini menyulitkan evaluasi efektivitas biaya yang dikeluarkan.

B. Saran

1. Penerapan Biaya Kualitas di Aloha Bakery Aloha Bakery perlu mengembangkan sistem pencatatan yang lebih terstruktur agar biaya kualitas dapat diklasifikasikan dengan jelas dalam laporan keuangan, sehingga memudahkan evaluasi dan pengambilan keputusan terkait efisiensi biaya. Penelitian lanjutan mengenai pengelolaan sisa bahan dan efisiensi produksi dapat dilakukan untuk mengoptimalkan biaya kualitas dan mengurangi limbah produksi. ini diharapkan dapat membantu Aloha Bakery dalam meningkatkan efisiensi biaya dan kualitas produknya secara lebih baik. Dengan meningkatkan strategi pemasaran berbasis kualitas produk, Aloha Bakery dapat memperluas pangsa pasar dan meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Aloha Bakery dapat Meningkatkan Kualitas Produk melalui Biaya Kualitas seperti Penggunaan teknologi yang lebih modern dalam proses produksi dan pengendalian kualitas dapat mengurangi biaya kegagalan dan meningkatkan efisiensi. SOP yang diterapkan perlu dievaluasi secara

berkala dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan tren pasar. Selain itu, Pelatihan rutin bagi karyawan perlu ditingkatkan untuk memastikan penerapan kualitas yang lebih baik dalam setiap tahapan produksi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

Adnan, M. A., & Kumiasih, E. (2000). Analisis tingkat kesehatan perusahaan untuk memprediksi potensi kebangkrutan dengan pendekatan Altman (Kasus pada sepuluh perusahaan di Indonesia). *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*.

Agusnawati, R., Nurfadillah, N., Wiradana, N., & Mukhtar, A. (2024). Efektivitas Evaluasi Strategi dalam Manajemen Pengendalian Mutu Organisasi. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 2(1), 87-105.

Akana, V. (2023). Pengaruh biaya kualitas terhadap penjualan pada UD. Agus Handayani. (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember). <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/25414>

Analisa, Y., & Wahyudi, S. (2011). pengaruh ukuran perusahaan, leverage, profitabilitas dan kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan (studi pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di bursa efek indonesia tahun 2006-2008) (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).

Aoun, Malak, and Hassan Alaaraj. "Balancing Hospital's Financials through Implementing Cost of Quality Models." *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies* 5.2 (2019): 197-202

Arwini, Ni Putu Decy. "Roti, Pemilihan Bahan Dan Proses Pembuatan." *Jurnal Ilmiah Vastuwidya* 4.1 (2021): 33-40.

Bararuallo, F. (2019). *Pengantar Bisnis: Prinsip, Konsep, Teori, dan Strategi*. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.

Blocher, E. J., Chen, K. H., & Lin, T. W. (2000). *Manajemen biaya: dengan tekanan strategik* (Vol. 1, No. 1). Salemba Empat, penerjemah: A. Susty Ambarriani.

Blocher, Edward J., Kung H. Chen, and Thomas W. Lin. "Cost Management a Strategic Emphasis (Terjemahan Susty Ambarriani) Jakarta: Salemba Empat." (2000).

Chan, W. M., Ibrahim, R. N., & Lochert, P. B. (2005). Economic production quantity and process quality: a multivariate approach. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(6), 591-606.

Daryn, M. P. (2023). *Dead Dough Art dengan Tema The Beauty of Netherland Showpiece* (Doctoral dissertation, Poltekpar NHI Bandung).

Deming, W. E., Juran, J., Crosby, P., & Berwick, D. *Quality Principles. Training Module Managing Performance*.

Dinas Koperasi dan Usaha Mikro "Laporan Kinerja Tahun 2022-2023". (2023), 8. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Jember, <https://ppid.jemberkab.go.id/storage/dokumen-opd/1681103616-LAKIP-27-2023.pdf>. Accessed 15 July 2024.

Drs. Purwono, S.IP., M.Si. "modul 1 dasar-dasar dokumentasi".

Edi, F. R. S. (2016). *teori wawancara Psikodignostik*. Penerbit LeutikaPrio.

Fadhallah, R. A. Unj Press, 2021.

Fandy Tjiptono, 2017, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Gaspersz, V. (2005). *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta. Gill, Underhill, 2003, *Productivity Small and Medium Enterprise. Journal Management Services [MNS] ISSN, 0307-6768*. 168.

Gaspersz, Vincent (2005), *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Gavriluc, Irina Daniela, and Iuliana Eugenia Georgescu. "A Review Of The Literature On The Costs Of Quality." *Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica* 25.1 (2023).

Handoko, T. H. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* Yogyakarta. Bpfe Yogyakarta.

Hansen and Mowen. (2005). *Management Accounting 7th ed Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Hansen, Don R., and Maryanne M. Mowen (2007). *Managerial accounting*. South-Western.

Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen (2009), *Akuntansi Manajerial*, Jakarta: Salemba Empat.

Hermawan, S. (2024). *Strategi Pemasaran Menurut Perspektif Ekonomi Islam: Rotte Bakery Menghadapi Persaingan Usaha*. *Al-Amwal*, 13(2), 124-136.

Hutabarat, J. (2022). *Pengantar Teknik Industri*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).

Indonesia, Kamus Bahasa. " Pengertian Subjek Penelitian."

KADIN Indonesia, 'Data dan Statistik', Accessed September 27, 2024, <https://kadin.id/data-dan-statistik/umkm-indonesia/>.

Kongpakwattana, Khachen, et al. "A real-world evidence analysis of associations among costs, quality of life, and disease-severity indicators of Alzheimer's disease in Thailand." *Value in Health* 22.10 (2019): 1137-1145.

Kotler, P. dan Amstrong, (2014). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 2 Edisi 15*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kristanto, S. P., & Dewi, S. P. (2017). *Akuntansi Biaya*. Bogor: In Media.

Lathifah Hanim, MS. Noorman, "UMKM (usaha mikro, kecil, & menengah) & bentuk – bentuk usaha".

Linanda, O., Musnaini, M., & YUNIARTI, Y. (2023). *Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Toko Roti Kota Jambi)* (Doctoral dissertation, Universitas Jambi).

Lores, Linda, and Retnawati Siregar. "Biaya kualitas, produktivitas dan kualitas produk: Sebuah kajian literatur." *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program studi Akuntansi 5.2* (2019): 94-101.

Lubis, P. S. I., & Salsabila, R. (2024). *Peran UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah) Dalam Meningkatkan Pembangunan Ekonomi Di Indonesia*. MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis, 2(2), 91-110.

Lya, N. R. I. (2023). *Analisis Peran Industri Halal Dan Strategi Pengembangannya Dalam Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat Lampung Di Era Recovery Pasca Pandemi Covid-19 (Studi Pada Pengusaha Umkm Bakso Di Kabupaten Lampung Timur)* (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).

Maharani, A. (2024). *Strategi Diferensiasi Produk dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Perusahaan*. JMEB Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis, 2(02), 59-66.

Maria, M. *Manfaat biaya kualitas terhadap keunggulan bersaing perusahaan*. Jurnal Media Wahana Ekonomika.

Martusa, Riki, and Henri Darmadi Haslim. "Peranan Analisis Biaya Kualitas dalam Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi." *Maksi* 4.2 (2011): 220223.

- Mudjajanto, E. S., & Yuliati, L. N. (2013). *Bisnis Roti*. Penebar Swadaya Grup.
- Mulyadi (2012) *Akuntansi Biaya*. 5th edn. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nikmatuzzahroh, susianti prasetyaningrum, “observasi: teori dan aplikasi dalam psikologi”.
- Nusawanti, T. R. I. A., “Analisis strategi pengembangan usaha roti pada Bagas Bakery, Kabupaten Kendal.”
- Oktarina, V. V. (2010). *Pusat Pengembangan Dan Pelatihan Mesin Industri Di Jagoi Babang, Kalimantan Barat (Doctoral Dissertation, Uajy)*.
- Panahian, Hossein. "Measuring Cost of Quality (COQ) and Quality Improvement (Case study: A Steel Company in IR IRAN)." *International Journal of Finance & Managerial Accounting* 8.31 (2023): 203-212.
- Pasaribu, Rowland Bismark Fernando, and Claudia Christi. "Pengaruh Size, Camel, Intellectual Capital Terhadap Pertumbuhan Dan Nilai Pasar Emiten Perbankan Di Bursa Efek Indonesia."
- Pemerintah kabupaten Jember, “ Jbigdata,” <https://portal-data.jemberkab.go.id/portal-86ebcf7f5ece4d2668535292012c30a0.html#>
- Pride dan Ferrel, 2010, *Marketing, Teori dan Praktek Sehari-hari*, Jakarta: PT. Surya.
- Pujiati, Desi, Titi Nugraheni, And Misdiyono Misdiyono. "Meta Analisis: Kategori Model Biaya Kualitas Dan Profitabilitas." *Sebatik* 23.1 (2019): 84-90.
- Purnomo, H. Signifikansi Biaya Kualitas Terhadap Penjualan (Studi: Mandala Aluminium Kediri).
- Purwanggono, Bambang, and Rizalt Valentinus. "A Calculation Of Cost Of Quality With Activity Based Costing Method To Maintain Quality Between Production Processes." *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri* 14.1: 1-10.
- Putri, R. L. Peningkatan Kualitas Produk Melalui Penerapan Prosedur dan Sistem Produksi: Studi Pada UD Wijaya Kusuma Kota Blitar. *Wahana Riset Akuntansi*.
- Qoriani, H. F. Faktor–Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pengusaha Industri Kecil.
- Rachman, Y. T., Kartadjumena, E., Asikin, B., Novatiani, R. A., Christine, D., Prayitno, Y. H., & Rachmat, R. A. H. (2022). Analisis strategi pengelolaan

usaha mikro dalam upaya menjaga keberlanjutan usaha (studi kasus pada usaha mikro genki yoghurt). *Jurnal Abdikaryasakti*, 2(2), 75-96.

Rahman, A., Stain, S. T. A. I. N., & Barat, S. P. (2019). Kajian Literatur Dan Teori Sosial Dalam Penelitian. *Metode Penelitian Ekonomi Syariah*, 104.

Rahmanto, B. T., Nurjanah, S., & Darmo, I. S. (2018). Peran Komunitas Dalam Meningkatkan Kinerja Ukm (Ditinjau Dari Faktor Internal). *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(1), 18.

Ravika Mutiara Savitrah, Modul Akutansi Manajemen

Rekomended.com diakses 22 Maret 2025.
<https://rekomended.com/pins/jember/toko-roti/>

Rekomended.com, Toko Roti di Jember, diakses 15 desember 2024.
<https://rekomended.com/pins/jember/toko-roti/>

Rekomended.com, Toko Roti di Jember, diakses 6 Juni 2024,
<https://rekomended.com/pins/jember/toko-roti/>

Rizka, I. J. (2019). Peranan biaya kualitas dalam mendukung pengendalian kualitas produk pada UD. Mutiara Rasa Jember. *International Journal of Social Science and Business*, 3(1), 20-27.

Rr. Indah Ria Sulistyarini, Nur Pratiwi Novianti, “wawancara : Sebuah Metode Efektif untuk Memahami Perilaku Manusia.”.

Sihombing, M. I. S., & Sumartini, S. (2017). Pengaruh Pengendalian Kualitas Bahan Baku dan Pengendalian Kualitas Proses Produksi terhadap Kuantitas Produk Cacat dan Dampaknya pada Biaya Kualitas (Cost of Quality). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 8(2), 42-49.

Sinaga, D. H., & Sutopo, P. S. (2024). Meningkatkan Kualitas Produk Panel Box App-Tl Aluminium dengan Efisiensi Biaya Kualitas Menggunakan Metode Continuous Improvement di PT Powerindo Prima Perkasa. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(11), 4684-4696.

Siregar, B., Suropto, B., Hapsoro, D., Lo, E. W., & Biyanto, F. (2013). *Akuntansi manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Siswanto, A. (2024). The Influence of Quality of Human Resources, Availability of Business Capital and Technological Progress on Home Industries. *Ilomata International Journal of Social Science*, 5(4), 1137-1146.
<https://doi.org/10.61194/ijss.v5i4.1368>

- Sridadi, A. R. (2019). *Aspek Hukum Dalam Bisnis*. Airlangga University Press.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D* (Bandung: Alfa Beta, 2012).
- Suharlina, St. Hafsa Umar, Muh Ferils, "Meningkatkan Pertumbuhan : Peran Kunci Manajemen Keuangan Syariah Dalam Pengembangan UMKM di Indonesia" *Accounting & Finance Journal (AMSIR) 2*, no. 1 (januari, 2024): 33-34, <https://doi.org/10.56341/aafj.v2i1.441>.
- Supriyono, R. A. "Akuntansi Biaya: Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok, Buku 1." (2012).
- Supriyono, R. A. (2001). *Sistem Pengendalian Anggaran Perusahaan*, buku dua, edisi pertama, BPFE. UGM, Yogyakarta.
- Surya, Alya Abiyah, et al. "Uji Kelayakan Keberlanjutan Umkm Studi Kasus Umkm Mie Ayam Cabe Ulek Pondok Ungu Kota Bekasi." *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management 2*, no.2 (2024): 1904-1914, <http://journal.drafpublisher.com/index.php/ijesm/article/view/249>.
- Susanto, A. B., and Patricia Susanto. *The Dragon Network: Inside Stories Of The Most Successful Chinese Family Businesses*. John Wiley & Sons, 2013.
- Tim Penyusun Buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah UIN KHAS Jember, "pedoman penulisan karya ilmiah" (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021).
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018).
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. "TQM." *Total Quality Management*, Penerbit Andi (2002). 40-41.
- Tobing, E. G. (2020). *Kajian Manajemen Teknologi "Bakery" Di Kazoku Pan Bakery*.

- Toto Syaton Nasehuddin, Nana Gozali, Metode Penelitian Kuantitatif, (Bandung: CV.Pustaka Setia,2012).
- Viitamäki, Aleks. "Measuring Cost of Quality against Service Quality in a Telecom firm." (2019).
- Werita, D., & Nofrialdi, R. (2021). Analisis Efektivitas Pengelolaan dan Sistem Pengendalian Piutang pada PT. Dagna Medika. Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang, 1(1), 13-21.
- Wijaya, A. (2022). Aspek hukum bisnis transportasi jalan online. Sinar Grafika.
- Yuliana, Dila Putri, et al. "Studi Literatur: Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Tingkat Profitabilitas Pt. Surya Dumai Industri Tbk." Research in Accounting Journal (RAJ) 3.3 (2023): 370-378.
- Yusron, M. (2024). Pelaporan dan pengendalian biaya kualitas melalui analisis value chain pada Pabrik Rokok Gagak Hitam Bondowoso. (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).
<http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/33220>
- Zahriyah, A. Peranan Pembangunan Infrastruktur Dalam Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Jember.
- Zulaikha, S. (2021). Pengendalian Kualitas Dengan Metode Statistical Quality Control Pada Ramadhani Bakery And Cake. Jurnal Samudra Ekonomika, 5(1), 100-113.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SURAT KETERANGAN

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

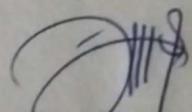
Nama : Dinda Nur Safitri
NIM : 21105030015
Program Studi/Fakultas : Akuntansi Syariah / FEBI
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

No	Lampiran	Ada	Tidak
1	Lembar persetujuan Pembimbing	✓	
2	Matrik Penelitian	✓	
3	Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani	✓	
4	Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian	✓	
5	Surat Izin Penelitian	✓	
6	Surat Keterangan Selesai Penelitian	✓	
7	Jurnal Kegiatan Penelitian	✓	
8	Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer)	✓	
9	Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder)	✗	✓
10	Surat keterangan screening turnitin 25% (Bagian Akademik)	✓	
11	Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	✓	
12	Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian)	✓	
13	Biodata	✓	

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 5 Maret 2025
Pembimbing


Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E.M.Ak
NIP.198803012018012001

Lampiran: 1

MATRIX PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Peran Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumpersari Kabupaten Jember.	<p>a. penerapan biaya kualitas yang berada di Aloha Bakery Kranjingan kecamatan sumpersari kabupaten jember</p> <p>b. Peran Biaya Kualitas dapat meningkatkan kualitas produk di Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumpersari Kabupaten Jember</p>	<p>a. Biaya Kualitas</p> <p>b. Kualitas Produk</p>	<p>a. Biaya kualitas</p> <p>1. Biaya pencegahan</p> <p>2. Biaya penilaian</p> <p>3. Biaya kegagalan internal</p> <p>4. Biaya kegagalan eksternal</p> <p>b. Kualitas produk</p> <p>1. Kesesuaian standar kualitas produk</p> <p>2. Daya tahan produk</p> <p>3. Kepuasan pelanggan</p>	<p>Informan:</p> <p>a. Pemilik atau Manajer Aloha Bakery</p> <p>b. Admin Operasional</p> <p>c. Admin Keuangan</p> <p>d. Admin Gudang</p> <p>e. Bagian Penjualan</p> <p>Dokumen Foto-foto bersama informan, produk Aloha bakery, Prosesnya.</p>	<p>1. Pendekatan penelitian: Kualitatif</p> <p>2. Jenis penelitian: Deskriptif</p> <p>3. Lokasi penelitian: Aloha Bakery Desa Kranjingan Kecamatan Sumpersari Kabupaten Jember.</p> <p>4. Teknik pemilihan subyek penelitian: Teknik Purposive</p> <p>5. Teknik pengumpulan data:</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Wawancara</p> <p>c. dokumentasi</p>	<p>1. Bagaimana penerapan biaya kualitas yang berada di Aloha Bakery Kranjingan kecamatan sumpersari kabupaten jember?</p> <p>2. Bagaimana Peran Biaya Kualitas dapat meningkatkan kualitas produk di Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumpersari Kabupaten Jember?</p>

Lampiran: 2



KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dindi Nur Safitri
 NIM : 211105030015
 Program Studi : Akuntansi Syariah
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
 Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini Menyatakan bahwa penelitian dengan judul “ Peran Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.” Secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan pihak manapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Jember, 3 Maret 2025

 Dindi Nur Safitri
 Nim. 211105030015

Lampiran: 3

PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN DENGAN JUDUL

“PERAN BIAYA KUALITAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK PADA ALOHA BAKERY KRANJINGAN KECAMATAN SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER”

Wawancara adalah suatu teknik perbincangan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersangkutan, yakni yang diwawancarai (narasumber) dan pewawancara atau penanya (mengajukan wawancara). Data-data yang dibutuhkan peneliti salah satunya berasal dari wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara kepada Pemilik/Pengelola Aloha Bakery, Bagian Produksi, Bagian Penjualan, Admin Keuangan, Admin Operasional, Admin Gudang, dan Pelanggan. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi terkait penerapan biaya kualitas dan dampaknya terhadap kualitas produk di Aloha Bakery.

A. Daftar pertanyaan

1. Wawancara dengan Pemilik/Pengelola Aloha Bakery (Focus: Strategi dan Pengelolaan Biaya Kualitas Secara Keseluruhan)
 - a. Seberapa penting peran biaya kualitas dalam operasional bisnis Anda?
 - b. Bagaimana cara Aloha Bakery mengelola biaya kualitas?
 - c. Apakah ada sistem pencatatan atau pelaporan biaya kualitas?
 - d. Apa tantangan terbesar dalam mengelola biaya kualitas?
2. Wawancara dengan Bagian Produksi (Fokus Penerapan Biaya Kualitas dan Pengendalian Kualitas Produk)
 - a. Bagaimana sistem kontrol kualitas dilakukan di setiap tahap produksi?
 - b. Apakah ada kebijakan khusus terkait pengelolaan sisa bahan?
 - c. Seberapa sering ditemukan produk cacat dan bagaimana cara menanganinya?
3. Wawancara dengan Pelanggan (Fokus: Persepsi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk)
 - a. Bagaimana pengalaman Anda dalam membeli produk dari Aloha Bakery?
 - b. Apakah Anda pernah menerima produk yang cacat atau tidak sesuai harapan?
 - c. Apa yang bisa ditingkatkan dari kualitas produk Aloha Bakery?
4. Wawancara dengan Bagian Penjualan (Fokus: Respon Pasar terhadap Kualitas Produk dan Pengaruhnya terhadap Penjualan)
 - a. Bagaimana tanggapan pelanggan terkait kualitas produk Aloha Bakery?
 - b. Apakah sering terjadi keluhan atau retur produk karena cacat atau tidak sesuai harapan?
 - c. Apakah ada perubahan dalam jumlah penjualan setelah adanya penerapan biaya kualitas?

- d. Faktor apa saja yang paling mempengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli produk Aloha Bakery?
 - e. bagaimana strategi yang dilakukan untuk meningkatkan daya saing berdasarkan kualitas produk?
5. Wawancara dengan Admin Keuangan (Fokus: Respon Pasar terhadap Kualitas Produk dan Pengaruhnya terhadap Penjualan)
 - a. Bagaimana pencatatan biaya kualitas dilakukan di Aloha Bakery?
 - b. Apakah ada anggaran khusus yang dialokasikan untuk biaya kualitas?
 - c. Bagaimana dampak biaya kualitas terhadap efisiensi keuangan perusahaan?
 - d. Apakah biaya kegagalan (internal dan eksternal) mempengaruhi profitabilitas perusahaan?
 - e. eberapa besar pengaruh biaya kualitas terhadap harga jual produk?
 6. Wawancara dengan Admin Operasional (Fokus: Manajemen Bahan Baku dan Efisiensi Produksi)
 - a. Bagaimana sistem pengelolaan bahan baku untuk mengurangi sisa bahan dan memastikan kualitas produk tetap terjaga?
 - b. Apakah ada prosedur khusus dalam mengontrol kualitas produk selama proses produksi?
 - c. Seberapa sering terjadi produk cacat atau sisa bahan yang tidak bisa digunakan kembali?
 - d. Bagaimana koordinasi antara tim operasional dan tim penjualan untuk memastikan produk yang dijual sesuai standar kualitas?
 - e. Langkah apa yang dilakukan jika terjadi peningkatan sisa bahan atau produk cacat?
 7. Wawancara dengan Admin Gudang (Fokus: Penyimpanan dan Distribusi Bahan Baku untuk Mendukung Kualitas Produk)
 - a. Bagaimana sistem penyimpanan bahan baku untuk menjaga kualitasnya?
 - b. Seberapa sering dilakukan pengecekan atau inspeksi bahan baku di gudang?
 - c. Bagaimana prosedur pencatatan dan pengeluaran bahan baku untuk produksi?
 - d. Apakah pernah terjadi bahan baku kedaluwarsa atau tidak bisa digunakan? Bagaimana cara mengatasinya?
 - e. Bagaimana cara mengelola sisa bahan agar tidak terbuang percuma?
 - f. Apakah ada kendala dalam penyimpanan atau distribusi bahan baku yang berpengaruh pada kualitas produk?

Lampiran: 4

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

ISO 9001
2015
CERTIFIED
ISO 21001
2018
CERTIFIED

Nomor : B-~~102~~ /Un.22/7.a/PP.00.9/09/2024 24 September 2024
 Lampiran : -
 Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
 Kepala Toko Aloha Bakery
 Jl. Wahid Hasyim, Gg. Keramat, Kramat, Krajan, Kec. Sumbersari, Kabupaten
 Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama	: Dindi Nur Safitri
NIM	: 211105030015
Semester	: VII (Tujuh)
Jurusan	: Ekonomi Islam
Prodi	: Akutansi Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis Biaya Kualitas Dalam Mengendalikan Sisa Bahan untuk Meningkatkan Mutu Produk di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n, Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik,

 Nurul Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R



Lampiran : 5

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini pemilik "ALOHA BAKERY"

Menerangkan bahwa sesungguhnya saudara:

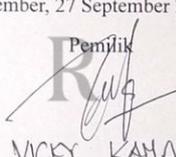
Nama : Dindi Nur Saftri
 Nim : 211105030015
 Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
 Prodi : Akutansi Syariah
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Keterangan : Telah Melakukan Penelitian Dengan Menggunakan Wawancara, Observasi, Dokumentasi.

Mahasiswi tersebut benar-benar melaksanakan kegiatan penelitian di "ALOHA BAKERY" pada tanggal 27 September 2024. Dengan judul penelitian:

**"ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM MENGENDALIKAN SISA BAHAN
 UNTUK MENINGKATKAN MUTU PRODUK DESA KRAJINGAN KECAMATAN
 SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER"**

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 September 2024

Pemilik

VICKY RAHANDA K.

Lampiran : 6


JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Nama : Dindi Nur Saftri
 Nim : 211105030015
 Judul : Peran Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.
 Lokasi : Aloha Bakery Desa Krajingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1	Jumat, 24 Mei 2024	Observasi & Wawancara dengan Bapak H. Moch. Fadilah Widiono	
2	Rabu, 18 September 2024	Pengiriman surat izin penelitian	
3	Kamis, 19 September 2024	Observasi & Wawancara dengan Bapak H. Moch. Fadilah Widiono	
4	Minggu, 20 Oktober 2024	Dokumentasi Aloha Virtue	
5	Senin, 28 Oktober 2024	Wawancara dengan Bapak Vicky Kananda K	
6	Minggu, 17 November 2024	Wawancara dengan Ibu Khusnul Khotimah	
7	Jumat, 13 Desember 2024	Wawancara dengan Ibu Fatila	
8	Sabtu, 28 Desember 2024	Wawancara dengan Bapak Vicky Kananda K	
9	Minggu, 5 Januari 2025	Wawancara dengan Kamila	
10	Minggu, 12 Januari 2025	Wawancara dengan Andini Amalia Pratama & Naufal Mughist	
11	Rabu, 15 Januari 2025	Wawancara dengan Ibu Fatila	
12	Senin, 20 Januari 2025	Dokumentasi Aloha Pusat & Wawancara dengan Bapak Vicky Kananda K & Farro Idul Bakhiah	
13	Selasa, 28 Januari 2025	Wawancara dengan Bapak Vicky Kananda K	



No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
14	Minggu, 2 Februari 2025	Dokumentasi Aloha Pantry	

Jember, 2 Maret 2025

Pemilik Aloha Bakery


Vicky KANANDA K.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

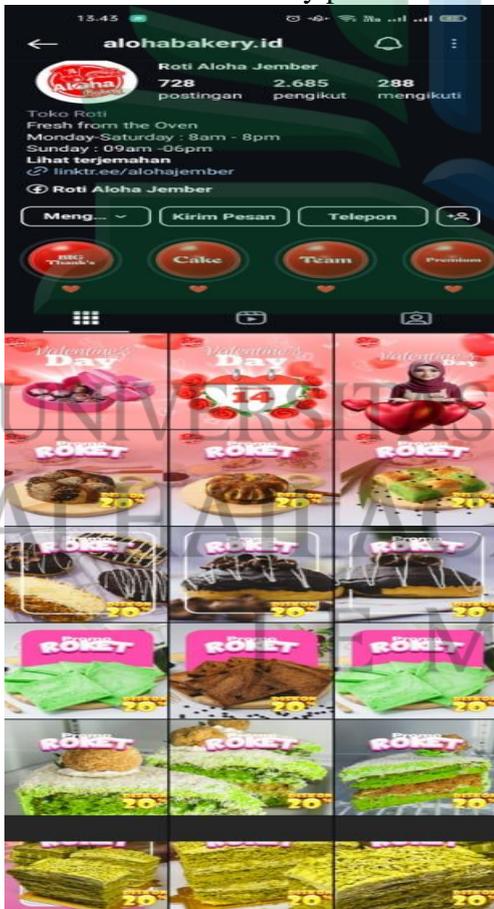
Lampiran: 7



Aloha bakery pusat



Logo Aloha Bakery



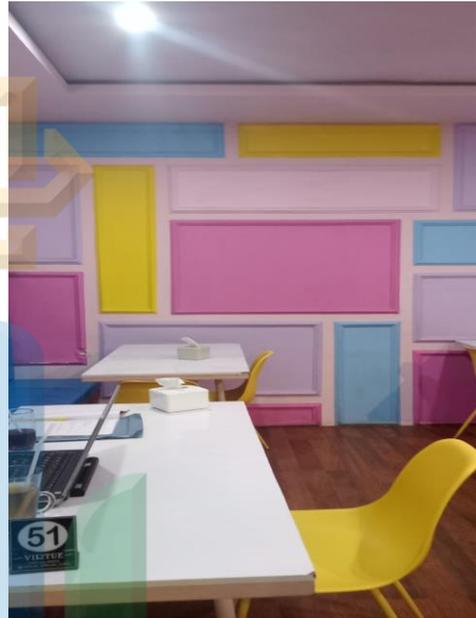
Digital Marketing produk Aloha Bakery



TTD Pengesahan Aloha Bakery Virtue



Fasilitas Aloha Bakery



Reservasi Aloha Bakery cabang Virtue



Mixer adonan Aloha Bakery



Oven pemanggangan produk Aloha Bakery



Showcase Produk Aloha Bakery



Alat Pemotongan (bread slicer)
Produk Aloha Bakery



Sop pembelian pada Aloha Pusat



Sop dan ketentuan pemesanan Aloha Bakery Cabang Virtue serta wawancara dengan Khusnul Khotimah



Box roti produk Aloha Bakery



Order Produk Aloha Bakery



Proses Folding/Plating Adonan Bakery



Proses Filling Dough Produk Aloha Bakery



Proofing dough sebelum di panggang



Cupcake Custom produk Aloha Bakery



Deviding Produk Aloha Bakery



Display 1 Produk Aloha Bakery



Display 3 Produk Aloha Bakery



Display 3 Produk Aloha Bakery



Wawancara dngn Fatila(Adm.Keuangan)



Wawancara dengan Kamila(Admin Gudang)



Wawancara dengan vicky (Manajer Umum) Aloha Bakery



wawancara dengan Farro Idul (Admin Oprasional)



Foto Bersama di kantor pusat Aloha Bakery



Wawancara dengan Vicky di Aloha Bakery Cabang Virtue



Wawancara dengan Naufal Mughist (staf produksi) Aloha Bakery Cabang Virtue



wawancara dengan Andini Amalia Pratama (staf penjualan) Aloha Bakery cabang

Virtue

UNIVERSITAS NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran : 8


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>




SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : DINDI NUR SAFITRI
 NIM : 211105030015
 Program Studi : Akuntansi Syariah
 Judul : Peran Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Aloha Bakery Kranjingan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Drillbit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Drillbit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 25 Februari 2025
 Operator Drillbit
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


 Hi. Mariyah Ulfah, S.Ag, M.El
 NIP. 197709142005012004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

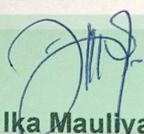
Nama : DINDI NUR SAFITRI

NIM : 211105030015

Semester : VIII (Delapan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, *5 Maret* 2025
Koordinator Prodi. Akuntansi Syariah,


Dr. Nur Ika Mauliyah S.E.M.Ak
Nip. 198803012018012001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



PERNYATAAN SITASI KARYA DOSEN

Dengan ini, Peneliti yang Beridentitas,

Nama : DINDI NUR SAFITRI
 Nim : 211105030015
 Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Program Studi : AKUNTANSI SYARIAH
 Judul : PERAN BIAYA KUALITAS DALAM
 MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK ALOHA
 BAKERY KRANJINGAN KECAMATAN
 SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER.

Telah melakukan sitasi/ Menyandur Karya Dosen di Universitas Islam Negeri
 Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Sebanyak (5/ Lima) Karya yang terdiri atas:

No	Nama Dosen	Judul Karya	Jenis Referensi	Refrensi	Dikutip Hal
1	Aminatus Zahriyah, SE., M.Si.	Peranan Pembangunan Infrastruktur Dalam Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Jember	Skripsi (2014)	Zahriyah, A. Peranan Pembangunan Infrastruktur Dalam Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Jember.	18
2	Dr. Adil Siswanto, M.Par.	The Influence of Quality of Human Resources, Availability of Business Capital and	Journal international (2024)	Siswanto, A. (2024). The Influence of Quality of Human Resources, Availability of Business Capital and Technological Progress	114 3

No	Nama Dosen	Judul Karya	Jenis Referensi	Refrensi	Dikutip Hal
		Technological Progress on Home Industries		on Home Industries. Ilomata International Journal of Social Science, 5(4), 1137-1146. https://doi.org/10.61194/jss.v5i4.1368	
3	Ravika Mutiara Savitrah, SE., M.S.Ak	Modul Akuntansi Manajemen	Modul (2022)	Ravika Mutiara Savitrah, Modul Akutansi Manajemen	60
4	Dr. Hersa Farida Qoriani, S.Kom., M.E.I.	Faktor–Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pengusaha Industri Kecil.	Skripsi (2019)	Qoriani, H. F. Faktor–Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pengusaha Industri Kecil.	59
5	Dr. Nur Ika Mauliyah, SE., M.Ak.	The effect of competence, independence and workload on audit quality.	Journal (2016)	Darmawan, D., Sinambela, E. A., & Mauliyah, N. I. (2016). The effect of competence, independence and workload on audit quality. JARES (Journal of Academic Research and sciences), 1(2), 5-5.	5

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat sebagai Bukti bahwa Peneliti telah melakukan Sitasi pada Karya ilmiah Dosen di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Jember, 5 Maret 2025

DINDI NUR SAFTRI

NIM. 211105030015



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran : 10

BIODATA PENULIS



Data Diri:

Nama : Dindi Nur Safitri
 Tempat, Tanggal Lahir : Batam, 15 Desember 2002
 Nim : 211105030015
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Akuntansi Syariah
 Alamat : Jl. Tanjung Sengkuang Blok.E, RT
 001/RW 011 Tanjung Sengkuang, Kec.
 Batu Ampar, Kab. Batam
 No. Telp : 085760106401
 Email : dindinursafitri@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. PG/TK Islam Al- Barkah (2008-2009)
2. SDN 001 Batu Ampar (2009-2015)
3. SMP Gurindam Boarding School (2015-2018)
4. MA Nurul Jadid (2018-2021)
5. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2021-2025)