BAB II

BIAYA KUALITAS

2.1. Kualitas

2.1.1. Pengertian Kualitas

Ada berbagai macam pengertian dari kualitas. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996), kualitas adalah ukuran baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan. Jadi kualitas adalah ukuran relatif kebaikan (Supriyono, 1994 : 377-378). Sedangkan menurut ISO 9000 adalah sebagai berikut: (Besterfield and Dale, 1994:3)

> *Quality is the totally of features and characteristics of a product or services that bear on its ability to satisfy customer's stated or implied needs*

Dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang dinyatakan secara langsung maupun tidak langsung.

Definisi kualitas menurut JM. Juran (1986:4) adalah:

> *Quality as "fitness for use", meaning that users of a product or service should be able to count on it for what they needed or wanted to do with it*

Dalam bahasa Indonesia dapat diartikan kualitas sebagai kecocokan untuk digunakan yang artinya pemakai produk atau jasa seharusnya dapat memperhitungkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan pada produk atau jasa tersebut.

Definisi kualitas menurut Feigenbaum (1989:7) atau (Hudaya Kandahjaya, 1989:53) adalah

Keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Hansen dan Mowen (2004:441), mendefinisikan kualitas sebagai berikut:

Quality is a relative measure of goodness

Definisi ini mengandung pengertian bahwa kualitas merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) atau ukuran relatif dari kebaikan (*goodness*).

Menurut Tjiptono dan Diana (2003:3), terdapat beberapa kesamaan elemen-elemen dari sekian banyak definisi kualitas yang ada, sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang).

Berdasarkan ketiga elemen di atas, kualitas adalah usaha yang dilakukan oleh manusia (perusahaan) untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang selalu berubah dan dinamis, melalui produk, jasa, proses, dan lingkungan yang dihasilkan.

2.1.2. Jenis-jenis Kualitas

Terdapat dua jenis kualitas, yaitu : (Supriyono, 1994:377-378)

1. Kualitas rancangan (*Quality of Design*) adalah suatu fungsi berbagai spesifikasi produk. Kualitas rancangan merupakan nilai yang dirumuskan menurut tingkatannya. Kualitas yang lebih tinggi tidak selalu merupakan kualitas yang lebih baik. Kualitas rancangan yang lebih tinggi biasanya ditunjukkan oleh dua hal yaitu tingginya biaya pemanukfakturan dan tingginya harga jual.
2. Kualitas kesesuaian (*Quality of Conformance*) adalah suatu ukuran mengenai bagaimana suatu produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi. Jika suatu produk memenuhi semua spesifikasi rancangan, produk tersebut cocok untuk digunakan. Sebuah produk yang dibuat tepat sebagaimana didesain sejak awal adalah produk yang baik, dan produk yang tidak memenuhi standar desainnya adalah cacat.

Dari kedua jenis kualitas tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu kesesuaian harus menerima tekanan yang lebih besar. Hal ini dikarenakan ketidaksesuaian untuk memenuhi persyaratan biasanya yang menimbulkan masalah besar bagi perusahaan. Ketidaksesuaian kualitas produk ini, harus ditemukan penyebabnya dalam proses produksi. Jika kualitas kesesuaiannya jelek karena suatu kegagalan yang melekat pada suatu standar kerja tertentu, maka harus ada penyelidikan mengapa standar kerja tidak diikuti dan harus diambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa hal tersebut tidak akan terjadi lagi.

2.1.3. Dimensi Kualitas

Kualitas produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Ekspektasi pelanggan itu dapat dijelaskan ke dalam delapan dimensi kualitas, yaitu: (Hansen dan Mowen, 2006:6)

1. Kinerja (*Performance*)

   Kinerja adalah tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi-fungsi produk.

2. Estetika (*Aesthetics*)

   Estetika berhubungan dengan penampilan wujud produk (misalnya, gaya dan keindahan) serta berhubungan dengan penampilan fasilitas, peralatan, personalia, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.

3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*Serviceability*)

   Kemudahan perawatan dan perbaikan (*serviceability*) berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.

4. Keunikan (*Features*)

   Keunikan (*features*) adalah karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dari produk-produk sejenis.

5. Reliabilitas (*Reability*)

   Reliabilitas adalah probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi dimaksud dalam jangka waktu tertentu.

6. Durabilitas (*Durability*)

   Durabilitas (*durability*) didefinisikan sebagai umur manfaat dari fungsi produk.

7. Tingkat kesesuaian (*Quality of Conformance*)

   Tingkat kesesuaian adalah ukuran mengenai apakah sebuah produk atau jasa telah memenuhi spesifikasinya.

8. Pemanfaatan (*Fitness for use*)

   Pemanfaatan (*fitness for use*) adalah kecocokan dari sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan. Apabila sebuah produk mengandung cacat desain yang parah, maka produk tersebut tidak bisa berfungsi meskipun tingkat kesesuaian sesuai dengan spesifikasinya. Produk yang dikembalikan para pelanggan seringkali disebabkan oleh adanya masalah dalam dimensi pemanfaatan ini.

Dengan demikian perbaikan kualitas berarti perbaikan satu atau lebih dari delapan dimensi diatas sementara tetap mempertahankan kinerja dimensi yang lain.

2.1.4. Unsur-Unsur Kualitas

Ada beberapa macam unsur-unsur yang harus diperhatikan untuk menghasilkan suatu produk yang bermutu (Mizuno, 1994:6-7).

1. Harga yang Wajar

   Sebuah produk tidak perlu secara mutlak mutunya terbaik, yang terpenting adalah bahwa produk tersebut memenuhi tuntutan konsumen agar dapat dimanfaatkan. Selain sifat fisik, konsumen juga mencari harga yang wajar, itulah sebabnya tidak ada artinya mengejar mutu produk tanpa memperhatikan harga.

2. Ekonomi

   Konsumen mencari sifat ekonomis seperti kebutuhan energi sekecil mungkin, kemungkinan rusak sesedikit mungkin, pemeliharaan dan biaya pengaman sekecil mungkin, dan penggunaan yang luas.

3. Awet

   Pemakai mengharapkan agar produk itu terbuat dari bahan yang awet dan tahan terhadap perubahan drastis sepanjang waktu.

4. Aman

   Sebuah produk diharapkan aman untuk digunakan dan tidak membahayakan kehidupan atau anggota badan.

5. Mudah digunakan

   Umumnya sebuah produk dirancang untuk rata-rata konsumen pada umumnya, tanpa memerlukan pelatihan khusus terlebih dahulu untuk menggunakannya. Konsumen berharap dapar menggunakan produk itu segera, terus menerus, dan tanpa kesulitan.

6. Mudah Dibuat

   Hal ini berkaitan dengan biaya produksi. Produk tadi harus terbuat dari bahan-bahan yang mudah diperoleh dan mudak disimpan, dan pemanufakturannya harus memerlukan proses dan ketrampilan sesedikit mungkin.

7. Mudah dibuang

   Pada masyarakat sekarang yang sangat padat populasinya, sebuah produk yang tidak dapat digunakan begitu saja di sembarang tempat.

2.1.5. Manajemen Kualitas

Menurut JM. Juran, memanajemeni kualitas dilakukan dengan tiga proses manajerial yang disebut "Trilogi Juran" yaitu (Bambang Hartono, 1995:15-16):

1. Perencanaan Kualitas (*Quality Planning*)

   Perencanaan kualitas merupakan kegiatan pengembangan produk dan proses yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kegiatan ini berupa serangkaian langkah universal yang dapat disajikan secara ringkas sebagai berikut:

   - Merumuskan tujuan kualitas.
   - Mengidentifikasi pelanggan mereka yang terkena dampak upaya pencapaian tujuan.
   - Menentukan kebutuhan pelanggan.
   - Mengembangkan keistimewaan produk yang merespon kebutuhan pelanggan.
   - Mengembangkan proses yang dapat menghasilkan keistimewaan produk tersebut.
   - Menciptakan pengendalian proses dan mengubah rencana hasil menjadi kekuatan operasi.

2. Pengendalian Kualitas (*Quality Control)*

   Proses pengendalian kualitas terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut:

   - Mengevaluasi kinerja kualitas aktual.
   - Membandingkan kinerja aktual tersebut dengan tujuan kualitas.

- Mengambil tindakan terhadap penyimpangan.

3. Peningkatan Kualitas *(Quality Improvement)*

Proses peningkatan kualitas ini merupakan sarana untuk meningkatkan kinerja kualitas ketingkat yang dikehendaki. Metodologinya terdiri dari serangkaian langkah-langkah yang universal, yaitu:

- Membangun infrastruktur yang diperlukan untuk menjamin upaya peningkatan kualitas.
- Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan spesifik untuk peningkatan.
- Untuk setiap proyek, membentuk sebuah proyek yang jelas untuk menyukseskan proyek.
- Memberi sumber daya, motivasi, dan tujuan yang diperlukan oleh tim untuk mendiagnosis kasus, merangsang dirumuskannya tindakan perbaikan dan melaksanakan pengendalian untuk mempertahankan hasil.

2.2. Biaya Kualitas

2.2.1. Pengertian Biaya Kualitas

Semua kegiatan yang berhubungan dengan kualitas adalah kegiatan yang dilakukan karena mungkin atau telah dihasilkan suatu barang yang memiliki kualitas yang kurang baik. Untuk melakukan segala aktivitas-aktivitas yang telah dilakukan oleh perusahaan sehubungan dengan pengembangan kualitas suatu barang yang dihasilkan, perusahaan harus mengeluarkan biaya-biaya untuk melakukan aktivitas-aktivitas kualitasnya, yang disebut biaya kualitas.

JM. Juran (1986:4) mengatakan bahwa walaupun metode analisisnya dapat mengidentifikasi bagian yang membutuhkan peningkatan dan dapat membantu membuat dan melacak perubahan, metode ini ada dalam bahasa jalur

produksi: tingkatan kecacatan atau mode kegagalan, tidak dipaparkan secara spesifik atau semacamnya. Juran menyadari bahwa standar seperti itu tidaklah mungkin untuk menarik perhatian manajemen puncak; untuk alasan ini, ia mendukung suatu sistem akuntansi yang disebut *cost-of-quality* (COQ). COQ tidak hanya menyediakan suatu sistem manajemen untuk produk-produk cacat dari segi keuangan tetapi juga menciptakan tujuan dari suatu program kualitas; yaitu untuk tetap meningkatkan kualitas.

Definisi biaya kualitas menurut JM. Juran (1986:4) adalah:

> *Quality costs were costs "associated solely with defective product-the costs of making, finding, repairing, or avoiding defects*

Dalam bahasa Indonesia dapat diartikan biaya kualitas sebagai biaya-biaya yang dihubungkan semata-mata hanya dengan produk yang cacat yaitu biaya untuk membuat, menemukan, memperbaiki, atau menghindari produk cacat.

Menurut Mulyadi (1993:73), biaya kualitas adalah biaya-biaya yang terjadi karena adanya atau kemungkinan adanya kualitas produk yang rendah. Jadi, biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan produk cacat. Sedangkan menurut Hansen dan Mowen (2004:443) mengatakan bahwa biaya kualitas adalah biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat produk yang buruk kualitasnya.

Dari definisi-definisi biaya kualitas yang dikemukakan diatas, terdapat beberapa persamaan yaitu:

1. Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi karena adanya atau kemungkinan adanya kualitas produk yang rendah di dalam suatu perusahaan.

2. Biaya kualitas berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan produk cacat.

2.2.2. Pengklasifikasian Biaya Kualitas

Biaya kualitas berhubungan dengan dua sub kategori dari kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kualitas antara lain (Hansen dan Mowen, 2004:443):

a. Aktivitas Pengendalian *(Control Activities)*

Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencegah dan mendeteksi kualitas yang buruk (karena kualitas yang buruk mungkin terjadi). Kegiatan pengendalian terdiri dari kegiatan pencegahan dan kegiatan penilaian.

b. Aktivitas karena Kegagalan *(Failure Activities)*

Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau konsumen untuk merespon kualitas yang buruk (kualitas yang buruk memang telah terjadi). Kegiatan karena kegagalan terdiri dari kegiatan karena kegagalan internal dan kegagalan eksternal.

Menurut JM. Juran (1986:10), biaya kualitas dapat diklasifikasikan menjadi empat kelompok, yaitu:

1. Biaya Pencegahan *(Prevention Cost)*

Biaya ini merupakan biaya-biaya yang berhubungan dengan pencegahan kecacatan dan pembatasan biaya kegagalan dan biaya penilaian. Ada beberapa biaya yang termasuk di dalam biaya pencegahan, yaitu:

a. Perencanaan kualitas *(Quality Planning)*

Biaya-biaya yang berkaitan dengan menciptakan dan menyampaikan rencana-rencana dan sistem data untuk kualitas, pemeriksaan, keandalan,

dan aktivitas-aktivitas yang berhubungan, termasuk biaya-biaya untuk menyiapkan semua petunjuk dan prosedur-prosedur yang diperlukan.

b. Tinjauan produk baru *(New Products Review)*

   Biaya yang berkaitan dengan menyiapkan penawaran proposal, mengevaluasi desain-desain baru, menyiapkan tes dan percobaan memprogram, dan aktivitas kualitas berhubungan dengan peluncuran produk baru.

c. Pelatihan *(Trainning)*

   Biaya yang berkaitan dengan pengembangan dan pelaksanaan program-program pelatihan yang ditujukan pada peningkatan kinerja kualitas.

d. Pengendalian proses *(Process Control)*

   Biaya yang berkaitan dengan pengendalian proses yang bertujuan untuk meraih kesesuaian untuk penggunaan, seperti yang dibedakan dari produktivitasnya. (suatu pembedaan yang sulit untuk diterapkan dalam praktek)

e. Perolehan data kualitas dan analisa *(Quality data acquisition and analysis)*

   Biaya untuk mengoperasikan sistem data kualitas untuk mendapat data berkelanjutan di kinerja kualitas.

f. Laporan kualitas *(Quality reporting)*

   Biaya untuk menggabungkan dan mempresentasikan data kualitas kepada manajer bagian atas.

g. Proyek-proyek peningkatan *(Improvement projects)*

   Biaya untuk membangun dan menerapkan proyek-proyek terobosan.

2. Biaya penilaian *(Appraisal Cost)*

   Merupakan biaya-biaya yang dibutuhkan untuk menentukan kondisi produk dan bahan baku. Ada beberapa biaya yang termasuk di dalam biaya penilaian, yaitu:

   a. Pemeriksaan bahan baku yang datang *(Incoming materials inspection)*

      Biaya ini merupakan biaya yang dikeluarkan untuk memeriksa dan menguji kesesuaian bahan baku yang dibeli dengan kualifikasi yang tercantum dalam pesanan.

   b. Pemeriksaan dan pengujian *(Inspection and test)*

      Biaya biaya untuk pemeriksaan kesesuaian produk sepanjang proses desain dan manufaktur, termasuk melakukan pengujian sebelum sampai ke tangan konsumen.

   c. Mempertahankan ketelitian dari pengujian peralatan *(Maintaining accuracy of test equipment)*

      Biaya-biaya untuk mengoperasikan dan mempertahankan peralatan untuk mengukur.

   d. Bahan-bahan dan jasa yang terpakai *(Materials and services consumed)*

      Biaya-biaya dari produk-produk yang dikonsumsi di dalam uji destruktif, juga bahan-bahan dan jasa yang dikonsumsi dalam pengujian.

   e. Evaluasi persediaan *(Evaluation of stock)*

      Biaya-biaya pengujian produk di dalam ruang simpan untuk menilai kondisi produk tersebut.

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

Merupakan biaya-biaya yang harus dikeluarkan karena ditemukannya produk cacat sebelum dihantar ke pelanggan. Ada beberapa biaya yang termasuk di dalam biaya kegagalan internal, yaitu:

a. Sisa bahan *(Scrap)*

Kerugian-kerugian bersih pada tenaga kerja dan bahan yang diakibatkan karena barang yang cacat yang secara ekonomi tidak dapat diperbaiki atau digunakan.

b. Pengerjaan ulang *(Rework)*

Biaya-biaya untuk memperbaiki produk cacat agar produk tersebut dapat digunakan.

c. Pengujian ulang *(Retest)*

Biaya-biaya dari pemeriksaan kembali dan pengujian kembali atas produk yang sudah dikerjakan ulang.

d. *Downtime*

Biaya yang dikeluarkan karena fasilitas, peralatan, dan tenaga kerja yang tidak aktif yang disebabkan karena barang-barang yang cacat.

e. *Yield losses*

Biaya proses yang lebih rendah yang bisa dicapai melalui proses pengawasan yang ditingkatkan.

f. *Disposition*

Biaya yang dibutuhkan untuk menentukan apakah produk produk yang tidak sesuai dapat dipakai dan apakah yang sebaiknya dilakukan atas produk-produk tersebut.

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

Biaya ini merupakan biaya yang dikeluarkan perusahaan karena adanya produk cacat yang ditemukan setelah barang diantar kepada pelanggan. Ada beberapa biaya yang termasuk di dalam biaya kegagalan eksternal, yaitu:

a. Penanganan keluhan *(Complaint adjustment)*

Biaya-biaya untuk menyelidiki dan menanggapi keluhan-keluhan karena produk yang cacat, instalasi yang keliru, atau petunjuk yang tidak sesuai yang diberikan kepada para pemakai.

b. Pengembalian produk *(Returned material)*

Biaya-biaya yang berhubungan dengan penerimaan dan penggantian produk cacat yang dikembalikan dari pelanggan.

c. Biaya garansi *(Warranty charges)*

Biaya-biaya dari jasa dan perbaikan dibawah jaminan garansi.

d. *Allowances*

Pendapatan-pendapatan yang hilang karena menurukan standar produk untuk dijual seperti barang bekas dan untuk pemberian hadiah yang dibuat untuk pelanggan yang menerima produk dibawah standar itu seperti adanya.

2.2.3. Informasi Biaya Kualitas

Pelaporan biaya kualitas mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan dan memberi dasar perencanaan pengendalian, dan pembuatan keputusan manajerial. Sebagai contoh, dalam mengkualitaskan penerapan program pemilihan pemasok untuk menghasilkan kualitas masukan bahan, seorang manajer akan memerlukan penilaian terhadap:

1. Biaya kualitas saat ini untuk setiap kelompok.
2. Tambahan biaya yang berhubungan dengan program tersebut.
3. Penghematan yang diproyeksikan untuk setiap elemen dan setiap kelompok.

Waktu terjadinya biaya dan penghematan tersebut juga harus diproyeksikan. Setelah pengaruh-pengaruh terhadap kas dapat diproyeksikan, maka dapat dilakukan analisis peanggaran modal untuk menilai keunggulan program.

Pelaporan biaya kualitas sangat penting peranannya bagi suatu perusahaan apabila perusahaan itu benar-benar serius menerapkannya dan memandang penting peningkatan kualitas dan pengendalian biaya kualitas. Langkah pertama yang dilakukan adalah penilaian biaya kualitas yang sesungguhnya terjadi saat ini. Daftar biaya kualitas yang sesungguhnya terjadi untuk setiap kelompok biaya dapat memberikan dua pandangan, yaitu:

1. Daftar tersebut menunjukkan biaya kualitas untuk masing-masing kelompok sehingga memungkinkan para manajer memperkirakan dampak keuangannya.

2. Daftar tersebut menunjukkan distribusi biaya kualitas setiap kelompok sehingga memungkinkan para manajer untuk menaksir biaya relatif setiap kelompok.

2.2.4. Pemilihan Standar Kualitas

Dalam pemilihan standar kualitas dapat digunakan dua pendekatan, yaitu (Supriyono, 2002:395-397):

a. Pendekatan Tradisional

Dalam pendekatan tradisional, standar kualitas yang dianggap tepat adalah tingkat kualitas yang dapat diterima yang disebut *acceptable quality level* atau AQL. AQL merupakan standar kualitas yang sederhana yang mengijinkan kemungkinan terjadinya sejumlah tertentu produk rusak yang akan diproduksi dan dijual. Sebagai contoh, jika AQL ditentukan sebesar 4%. Dalam kasus ini, lot produk atau produksi berjalan dan mempunyai produk rusak tidak lebih dari 4% dapat dikirimkan kepada pelanggan. Biasanya AQL menunjukkan status pengoperasian saat ini, bukan apa yang mungkin dicapai jika perusahaan mempunyai program kualitas yang unggul. Sebagai dasar standar kualitas, AQL mempunyai masalah yang sama dengan pengalaman masa lalu sebagai standar kualitas pemakaian bahan dan tenaga kerja. AQL mungkin mengekalkan kesalahan-kesalahan masa lalu.

b. Pendekatan Kerusakan Nol

Standar kerja yang mengharuskan produk atau jasa yang diproduksi dan dijual sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan merupakan definisi dari kerusakan nol. Kerusakan nol mencerminkan filosofi *Total Quality Control (TQC)*. Standar kerusakan nol ini merupakan

standar yang mungkin saja tidak tercapai sepenuhnya. Namun, banyak bukti yang menunjukkan bahwa standar tersebut dicapai dengan hasil yang mendekati ke standar yang telah ditentukan tersebut. Kerusakan dapat disebabkan oleh kurangnya pengetahuan atau kurangnya perhatian. Kurangnya pengetahuan dapat diatasi dengan kepemimpinan yang lebih efektif. Perlu diperhatikan juga bahwa konsep kerusakan nol ini juga berarti bahwa manajemen harus berusaha mengeliminasi biaya-biaya kegagalan dan terus menerus mencari cara-cara baru agar dapat meningkatkan kualitas.

2.2.5. Biaya Kualitas Optimal

Terdapat dua sudut pandang yang digunakan dalam mengoptimalisasi biaya kualitas. Masing-masing pandangan memberikan suatu gambaran bagi manajer perusahaan dalam mengelola biaya kualitas yang ada di perusahaan, seperti yang diutarakan oleh Hansen dan Mowen (2004:447):

Adapun uraian mengenai kedua pandangan tersebut adalah sebagai berikut:

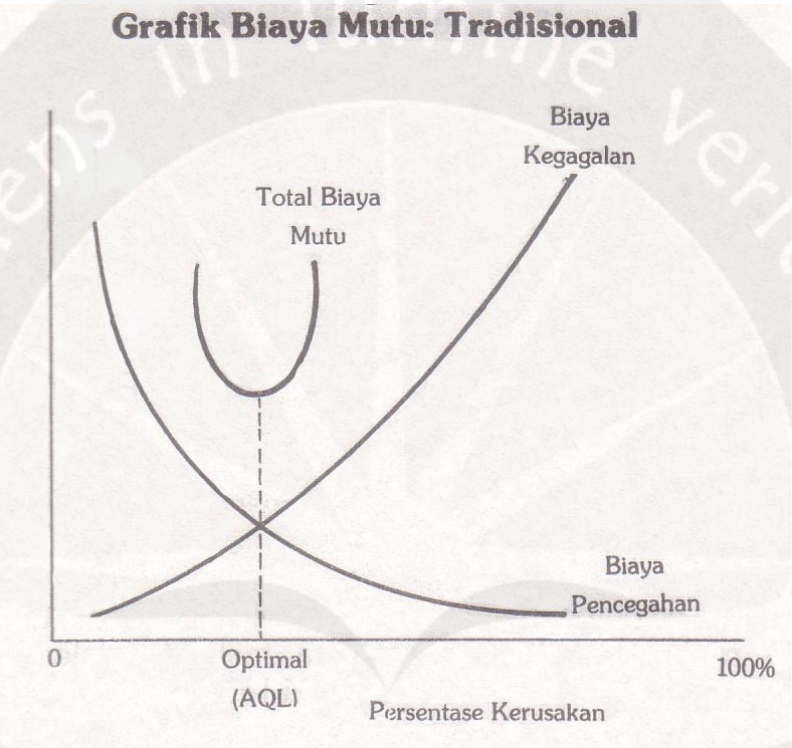
a. Pandangan Tradisional

Dalam sistem akuntansi manajemen tradisional optimalisasi biaya kualitas menggunakan asumsi bahwa terdapat *trade off* antara biaya pencegahan dan biaya penilaian *(control cost)* dengan biaya kegagalan internal dan eksternal *(failure cost)*. Apabila *control cost* meningkat maka *failure cost* akan menurun. Sepanjang penurunan biaya *failure cost* lebih dari kenaikan *control cost* maka perusahaan perlu melanjutkan usaha pencegahan produk rusak dalam hal ini yang akan meningkatkan *control cost* tidak dapat lagi menurunkan *failure cost*. Oleh karena itu, sistem akuntansi manajemen tradisional menoleransi kegagalan pada tingkat tertentu yang lebih sering

dikenal dengan istilah *acceptable quality level* atau AQL. Secara konseptual dan praktikal tidak diketahui alasan mengapa posisi biaya total minimum pada pandangan ini bukannya pencapaian kualitas 100%.

Gambar 2.1

Biaya Kualitas Optimal Pandangan Tradisional



Sumber : R.A. Supriyono, Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen untuk Teknologi Maju dan Globalisasi, Yogyakarta : BPFE, 2002, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, hal 385.

b. Pandangan Kontemporer *(Zero Defect)*

Dalam pandangan ini tingkat optimal biaya kualitas terjadi jika tidak ada produk rusak *(zero defect)*. Model cacat nol *(zero defect model)* menyatakan bahwa dengan mengurangi unit cacat hingga nol maka akan diperoleh keunggulan biaya. Pengelolaan biaya kualitas ini dilakukan dengan cara yang berbeda dengan yang dilakukan menurut sudut pandang tradisional.

Menurut Hansen dan Mowen (2004:447), terdapat tiga perbedaan dari kedua pandangan itu, antara lain:

- Biaya pengendalian tidak meningkat tanpa batas ketika mendekati kondisi kegagalan nol.
- Biaya pengendalian dapat naik dan kemudian turun ketika mendekati kondisi kegagalan nol.
- Biaya produk gagal dapat ditekan menjadi nol.

2.2.6. Jenis-jenis Laporan Kinerja Kualitas

Laporan kinerja kualitas harus mengukur realisasi kemajuan atau perkembangan program penyempurnaan kualitas dalam suatu organisasi. Terdapat empat jenis kemajuan yang dapt diukur dan dilaporkan antara lain (Supriyono, 2002:402-411):

1. Laporan standar kualitas interim

   Suatu organisasi harus menetapkan standar kualitas interin setiap tahunnya dan membuat rencana untuk mencapai tingkat yang ditargetkan. Pada akhir periode, laporan standar kualitas interim membandingkan biaya kualitas aktual untuk periode tersebut dengan anggaran biayanya. Jadi, laporan standar kualitas interim dapat digunakan untuk menunjukkan kemajuan yang berhubungan dengan standar atau sasaran periode sekarang. Keunggulan laporan standar kualitas interim yaitu perusahaan dapat memantau biaya kualitas sesungguhnya yang telah dikeluarkan, dibandingkan dengan standar biaya kualitas yang dianggarkan. Sedangkan kelemahan laporan standar kualitas interim yaitu laporan standar kualitas

interim hanya melihat biaya kualitas yang sesungguhnya dan biaya kualitas yang dianggarkan tanpa melihat faktor-faktor lain seperti aktivitas-aktivitas kualitas yang dilaksanakan perusahaan bernilai tambah atau tidak sehingga perusahaan bisa mengurangi biaya yang timbul karena aktivitas tidak bernilai tambah. Contoh laporan standar kualitas interim dapat dilihat pada tabel 2.1:

Tabel 2.1

Laporan Standar Interim

PT. Cintanusa
Laporan Kinerja Standar Interim: Biaya Kualitas
Tahun 1993

Kelompok	Biaya Kualitas Sesungguhnya	Biaya Kualitas # Dianggarkan	Selisih
Biaya pencegahan:			
Biaya tetap:			
Pelatihan kualitas	Rp 90.000,00	Rp 80.000,00	Rp 10.000,00 R
Perekayasaan kualitas	120.000,00	120.000,00	0
Jumlah	Rp 210.000,00	Rp 200.000,00	Rp 16.000,00 R
Biaya Penilaian:			
Biaya tetap:			
Inspeksi bahan	Rp 40.000,00	Rp 56.000,00	Rp 16.000,00 L
Penerimaan produk	20.000,00	30.000,00	10.000,00 L
Penerimaan proses	60.000,00	54.000,00	6.000,00 R
Jumlah	Rp 120.000,00	Rp 140.000,00	Rp 20.000,00 L
Kegagalan internal:			
Biaya variabel:	Rp 90.000,00		
Sisa	60.000,00	Rp 78.000,00	Rp 12.000,00 R
Pengerjaan kembali		63.000,00	3.000,00 L
Jumlah	Rp 150.000,00	Rp 141.000,00	Rp 9.000,00 R
Kegagalan eksternal:			
Biaya tetap:	Rp 50.000,00		
Keluhan pelanggan	40.000,00	Rp 50.000,00	
Biaya Variabel:	30.000,00		0
Garansi (jaminan)		30.000,00	
Reparasi		35.000,00	10.000,00 R
Jumlah	Rp 120.000,00	Rp 115.000,00	5.000,00 L
			Rp 5.000,00 R
Jumlah biaya kualitas	Rp 600.000,00	Rp 596.000,00	Rp 4.000,00 R
Persentase dari penjualan ##	12,00%	11,92%	0,08% R

Keterangan:
Anggaran fleksibel berdasar penjualan sesungguhnya
Penjualan sesungguhnya = Rp 5.000.000,00

Sumber : R.A. Supriyono, Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen untuk Teknologi Maju dan Globalisasi, Yogyakarta : BPFE, 2002, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, hal 404.

2. Laporan biaya kualitas trend satu periode

Laporan biaya kualitas trend satu periode digunakan untuk menunjukkan kemampuan yang berhubungan dengan kinerja kualitas tahun terakhir. Manajemen dapat memperoleh wawasan tambahan dengan membandingkan kinerja tahun ini dengan cara membandingkan biaya kualitas yang sesungguhnya terjadi pada tahun ini dan biaya kualitas yang sesungguhnya tahun sebelumnya. Wahana untuk melakukan perbandingan tersebut adalah laporan biaya kualitas trend satu periode karena periode yang digunakan satu tahun. Keunggulan laporan biaya kualitas trend satu periode yaitu laporan ini memungkinkan manajer untuk menilai trend jangka pendek dari program perbaikan kualitas perusahaan dan menghasilkan informasi yang rinci mengenai wilayah-wilayah yang menghasilkan keuntungan. Sedangkan kelemahan laporan biaya kualitas trend satu periode yaitu laporan ini hanya menilai trend jangka pendek (satu tahun) sehingga penurunan biaya kualitas pada periode tersebut belum tentu bisa dipertahankan pada periode-periode berikutnya. Contoh laporan biaya kualitas trend satu periode dapat dilihat pada tabel 2.2:

Tabel 2.2

Laporan Kinerja Biaya Kualitas Trend Satu Tahun

PT. Cintanusa
Laporan Kinerja: Biaya Kualitas, Trend Satu Tahun
Tahun 1993

Kelompok	Biaya Sesungguhnya 1993	Biaya Kualitas Sesungguhnya 1992	Selisih
Biaya pencegahan:			
Biaya tetap:			
Pelatihan kualitas	Rp 90.000,00	Rp 92.000,00	Rp 2.000,00 L
Perekayasaan kualitas	120.000,00	200.000,00	80.000,00 L
Jumlah	Rp 210.000,00	Rp 292.000,00	Rp 82.000,00 L
Biaya Penilaian:			
Biaya tetap:			
Inspeksi bahan	Rp 40.000,00	Rp 62.500,00	Rp 22.500,00 L
Penerimaan produk	20.000,00	38.300,00	18.300,00 L
Penerimaan proses	60.000,00	62.400,00	2.400,00 L
Jumlah	Rp 120.000,00	Rp 163.200,00	Rp 43.200,00 L
Kegagalan internal:			
Biaya variabel:	Rp 90.000,00		
Sisa	60.000,00	Rp 86.000,00	Rp 4.000,00 R
Pengerjaan kembali		70.000,00	10.000,00 L
Jumlah	Rp 150.000,00	Rp 150.000,00	Rp 6.000,00 L
Kegagalan eksternal:			
Biaya tetap:	Rp 50.000,00		
Keluhan pelanggan	40.000,00	Rp 66.000,00	Rp 16.000,00 L
Biaya Variabel:	30.000,00		
Garansi (jaminan)		36.000,00	4.000,00 R
Reparasi		32.800,00	2.800,00 L
Jumlah	Rp 120.000,00	Rp 134.800,00	Rp 14.800,00 L
Jumlah biaya kualitas	Rp 600.000,00	Rp 746.000,00	Rp 146.000,00 L
Persentase dari penjualan #	12,00%	14,92%	2,92% L

Keterangan:
Penjualan sesungguhnya untuk tahun 1992 dan tahun 1993 besarnya sama yaitu Rp 5.000.000,00

Sumber : R.A. Supriyono, Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen untuk Teknologi Maju dan Globalisasi, Yogyakarta : BPFE, 2002, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, hal 406.

3. Laporan trend biaya kualitas

   Laporan ini untuk menunjukkan kemajuan sejak awal mula program penyempurnaan kualitas dan menyediakan informasi yang berhubungan dengan perubahan relatif biaya kualitas periode sebelumnya. Laporan ini digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kemajuan program peningkatan kualitas sejak mulai diterapkan. Keunggulan laporan trend biaya kualitas yaitu perusahaan dapat memantau trend biaya kualitas yang tercermin persentase biaya terhadap penjualan dan perusahaan berusaha untuk memperbaiki aktivitas-aktivitas kualitas sehingga tercapai penurunan biaya kualitas yang stabil sampai mencapai target yang telah ditetapkan.

4. Laporan biaya kualitas jangka panjang

   Laporan ini menunjukkan kemajuan yang berhubungan dengan standar atau sasaran jangka panjang. Laporan ini membandingkan biaya kualitas yang sesungguhnya terjadi untuk periode ini dengan biaya yang diharapkan jika standar sama dengan tingkat penjualan periode ini. Contoh laporan biaya kualitas jangka panjang dapat dilihat pada tabel 2.3.

Tabel 2.3

Laporan Kinerja Jangka Panjang

PT. Cintanusa
Laporan Kinerja Jangka Panjang
Tahun 1993

Kelompok	Biaya Kualitas Sesungguhnya	Biaya Kualitas Dianggarkan	Selisih
Biaya pencegahan:			
Biaya tetap:			
Pelatihan kualitas	Rp 90.000,00	Rp 50.000,00	Rp 40.000,00 R
Perekayasaan kualitas	120.000,00	40.000,00	80.000,00 R
Jumlah	Rp 210.000,00	Rp 90.000,00	Rp 120.000,00 R
Biaya Penilaian:			
Biaya tetap:			
Inspeksi bahan	Rp 40.000,00	Rp 20.000,00	Rp 20.000,00 L
Penerimaan produk	20.000,00	-	20.000,00 L
Penerimaan proses	60.000,00	15.000,00	45.000,00 R
Jumlah	Rp 120.000,00	Rp 35.000,00	Rp 85.000,00 L
Kegagalan internal:			
Biaya variabel:	Rp 90.000,00		
Sisa	60.000,00	Rp -	Rp 90.000,00 R
Pengerjaan kembali		-	60.000,00 L
Jumlah	Rp 150.000,00	Rp 0	Rp 150.000,00 R
Kegagalan eksternal:			
Biaya tetap:	Rp 50.000,00		
Keluhan pelanggan	40.000,00	Rp -	Rp 50.000,00 R
Biaya Variabel:	30.000,00		
Garansi (jaminan)		-	40.000,00 R
Reparasi		-	30.000,00 L
Jumlah	Rp 120.000,00	Rp 0	Rp 120.000,00 R
Jumlah biaya kualitas	Rp 600.000,00	Rp 125.000,00	Rp 475.000,00 R
Persentase dari penjualan #	12,00%	2,50%	9,50% R

Keterangan:
Penjualan sesungguhnya untuk tahun 1993 sebesar Rp 5.000.000,00

Sumber : R.A. Supriyono, Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen untuk Teknologi Maju dan Globalisasi, Yogyakarta : BPFE, 2002, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, hal 412.