

BAB II

BIAYA KUALITAS

2.1. Biaya

2.1.1 Definisi biaya

Biaya merupakan objek yang dicatat, digolongkan, dan diringkas, serta disajikan oleh akuntansi biaya. Istilah biaya dalam arti (*cost*) dengan biaya dalam arti beban (*expense*) perlu dibedakan (Mulyadi, 2012:9). Biaya dalam arti luas adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang yang telah terjadi atau mungkin terjadi untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan arti sempit dari biaya merupakan bagian dari harga pokok yang dikorbankan dalam usaha untuk memperoleh penghasilan.

Biaya dalam arti *cost* (harga pokok) adalah jumlah yang dapat diukur dalam satuan uang dalam rangka pemilikan barang dan jasa yang diperlukan perusahaan, baik pada masa lalu (harga perolehan yang telah terjadi) maupun pada masa yang akan datang (harga perolehan yang akan terjadi). Biaya dalam arti *expense* (beban) adalah “Biaya yang dikorbankan atau dikonsumsi dalam rangka memperoleh pendapatan (*revenue*) dalam suatu periode akuntansi tertentu.”(R.A Supriyono, 2011:17).

Berdasarkan dari definisi-definisi biaya yang telah dikemukakan tersebut dapat disimpulkan bahwa biaya merupakan sumber ekonomi yang dapat diukur dengan satuan moneter yang dikeluarkan untuk memperoleh penghasilan.

2.2. Kualitas

2.2.1 Pengertian kualitas

Kualitas dapat didefinisikan sebagai kepuasan pelanggan. Secara operasional, produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Hansen dan Mowen 2009:269). Kualitas didefinisikan sebagai kepuasan pelanggan pada suatu produk atau jasa, yang melebihi harapan pelanggan dengan kinerja yang sesungguhnya dari produk atau jasa tersebut (Blocher, Stout dan Cokins 2010:750). Definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah yang memenuhi pelanggan dan memuaskan pelanggannya.

2.2.2 Jenis Kualitas

Kualitas dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu (Stout dan Cokins 2010:750) :

1. Kualitas Rancangan (*Design Quality*)

Kualitas rancangan adalah perbedaan antara harapan pelanggan dengan rancangan suatu produk. Apabila suatu output gagal memenuhi harapan tersebut, maka akan menghasilkan biaya kegagalan kualitas rancangan.

2. Kualitas Kesesuaian (*Performance Quality*)

Suatu produk yang memenuhi atau melampaui spesifikasi desainnya dan bebas dari cacat yang merusak penampilannya, disebut memiliki kualitas kesesuaian yang tinggi.

2.2.3 Dimensi Kualitas

Hansen dan Mowen mengembangkan delapan dimensi kualitas yang dapat digunakan sebagai perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah (Hansen dan Mowen, 2009:269-270):

1. Kinerja (*Performance*)

Kinerja mengacu pada konsistensi dan seberapa baik fungsi-fungsi produk. Prinsip tidak terpisahkan (*inseparability principle*) berarti jasa dilakukan secara langsung di hadapan pelanggan dalam jasa, oleh karena itu dimensi kinerja untuk jasa adalah daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*).

2. Estetika (*aesthetics*)

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

3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*serviceability*)

Kemudahan perawatan dan perbaikan berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.

4. Fitur (*features*)

Karakteristik produk yang berbeda dari produk-produk sejenis yang fungsinya sama. Misalnya mobil berfungsi sebagai alat transportasi.

5. Keandalan (*reliability*)

Keandalan mengacu pada probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi seperti yang dimaksudkan dalam jangka waktu tertentu.

6. Tahan lama (*durability*)

Tahan lama didefinisikan sebagai jangka waktu produk yang dapat berfungsi.

7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*)

Kualitas kesesuaian adalah ukuran mengenai apakah sebuah produk telah memenuhi spesifikasinya atau tidak.

8. Kecocokan Penggunaan (*fitness for use*)

Kecocokan penggunaan adalah kecocokan dari sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang di iklankan.

2.3. Biaya kualitas

2.3.1 Pengertian dan Klasifikasi Biaya Kualitas

Biaya kualitas merupakan biaya yang dikeluarkan untuk mencegah produk yang cacat sebelum sampai ke tangan pelanggan atau yang terjadi sebagai akibat dari produk yang rusak (Noreen, dan Brewer 2012:73). Menurut Hansen dan Mowen (2009:272) Biaya kualitas (*costs of quality*) adalah biaya-biaya yang timbul karena terdapat produk yang kualitasnya buruk. Berdasarkan definisi tersebut, biaya kualitas dapat didefinisikan menjadi empat kategori biaya kualitas yaitu (Hansen dan Mowen, 2009:272-273):

1. Biaya Pencegahan (*prevention cost*)

Biaya pencegahan terjadi untuk mencegah kualitas yang buruk pada produk atau jasa yang dihasilkan. Contoh biaya pencegahan adalah :

a) Biaya rekayasa kualitas

- b) Program pelatihan kualitas
- c) Perencanaan kualitas
- d) Pelaporan kualitas
- e) Pemilihan dan evaluasi pemasok
- f) Audit kualitas
- g) Siklus kualitas
- h) Uji lapangan
- i) Peninjauan desain

2. Biaya Penilaian (*appraisal cost*)

Biaya penilaian terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa telah sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan pelanggan. Contoh biaya ini adalah:

- a) Biaya pemeriksaan dan pengujian bahan baku
- b) Pemeriksaan kemasan
- c) Pengawasan kegiatan penilaian
- d) Penerimaan produk dan penerimaan proses (*product acceptance*) Penerimaan produk meliputi pengambilan sampel dari *batch* barang jadi untuk menentukan apakah telah memenuhi standar kualitasnya; bila memenuhi, produk diterima. Sedangkan penerimaan proses meliputi penarikan sampel barang dalam proses untuk mengetahui apakah prosesnya berada dalam kendali dan memproduksi barang

tanpa cacat; bila tidak proses akan dihentikan dan menunggu sampai tindakan perbaikan dilakukan.

- e) Peralatan pengukuran (pemeriksaan dan pengujian)
- f) Pengesahan dari pihak luar

3. Biaya Kegagalan Internal (*internal failure cost*)

Biaya kegagalan internal terjadi karena produk dan jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi atau kebutuhan pelanggan.

Contoh biaya kegagalan internal adalah :

- a) Sisa bahan
- b) Pengerjaan ulang
- c) Penghentian mesin (karena adanya produk cacat)
- d) Pemeriksaan ulang
- e) Pengujian ulang
- f) Perubahan desain

4. Biaya Kegagalan Eksternal (*external failure cost*)

Biaya kegagalan eksternal terjadi karena produk dan jasa yang dihasilkan gagal memenuhi persyaratan atau tidak memuaskan kebutuhan pelanggan setelah produk; disampaikan kepada pelanggan. Dari semua biaya kualitas, kategori biaya ini dapat menjadi yang paling merugikan. Contoh biaya kegagalan eksternal adalah :

- a) Biaya kehilangan penjualan karena kinerja produk yang buruk serta retur dan potongan penjualan karena kualitas yang buruk.

- b) Biaya garansi
- c) Biaya perbaikan
- d) Tanggung jawab hukum yang timbul
- e) Ketidakpuasan pelanggan
- f) Hilangnya pangsa pasar
- g) Biaya untuk mengatasi keluhan pelanggan

2.3.2 Laporan Biaya Kualitas

Biaya kualitas merupakan faktor penting terhadap segi keuangan perusahaan, agar dapat dinilai lebih mudah dengan menampilkan biaya-biaya kualitas sebagai persentase dari penjualan sesungguhnya. Para manajer memiliki tanggung jawab dalam menilai tingkat kualitas optimal dan menetapkan jumlah relatif yang seharusnya dikeluarkan untuk setiap kategori (Hansen dan Mowen, 2009:276-277).

Berikut ini merupakan contoh ilustrasi dari laporan biaya kualitas :

Tabel 2.1 Laporan Biaya Kualitas

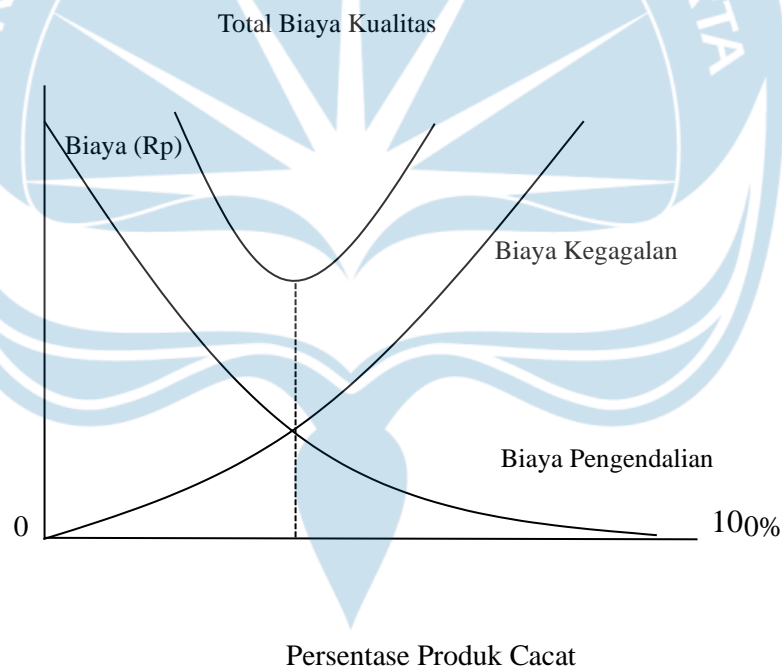
Ladd Lighting Corporation Laporan Biaya Kualitas Untuk Tahun yang berakhir 31 Maret 2018			
	Biaya Kualitas (Rp)		Persentase dari Penjualan (%)
Biaya Pencegahan: Pelatihan Kualitas Rekayasa Keandalan	350.000 800.000	1.150.000	5,18
Biaya Penilaian: Pemeriksaan Bahan Baku Penerimaan Produk Penerimaan Proses	200.000 100.000 380.000	680.000	3,06
Biaya Kegagalan Internal: Sisa Bahan Pengerjaan Ulang	500.000 350.000	850.000	3,82
Biaya Kegagalan Eksternal: Keluhan Pelanggan Garansi Perbaikan	250.000 250.000 150.000		
Total Biaya Kualitas		650.000	2,93
*Penjualan Aktual =22.200.000		3.300.000	14,90

2.3.3 Distribusi Biaya Kualitas

Distribusi biaya kualitas terdapat dua pandangan mengenai biaya kualitas yaitu (Hansen dan Mowen, 2009:277-281):

- a) Pandangan Tradisional (Pandangan Kualitas yang Dapat Diterima)

Pandangan kualitas yang dapat diterima mengasumsikan terdapat perbandingan terbalik antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Ketika biaya pengendalian meningkat, biaya kegagalan seharusnya menurun. Selama penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pengendalian, perusahaan harus terus meningkatkan usahanya untuk mencegah atau mendeteksi unit-unit yang tidak sesuai. Pada akhirnya, akan dicapai suatu titik di mana kenaikan tambahan biaya dalam upaya tersebut menimbulkan biaya yang lebih besar daripada penurunan biaya kegagalan.



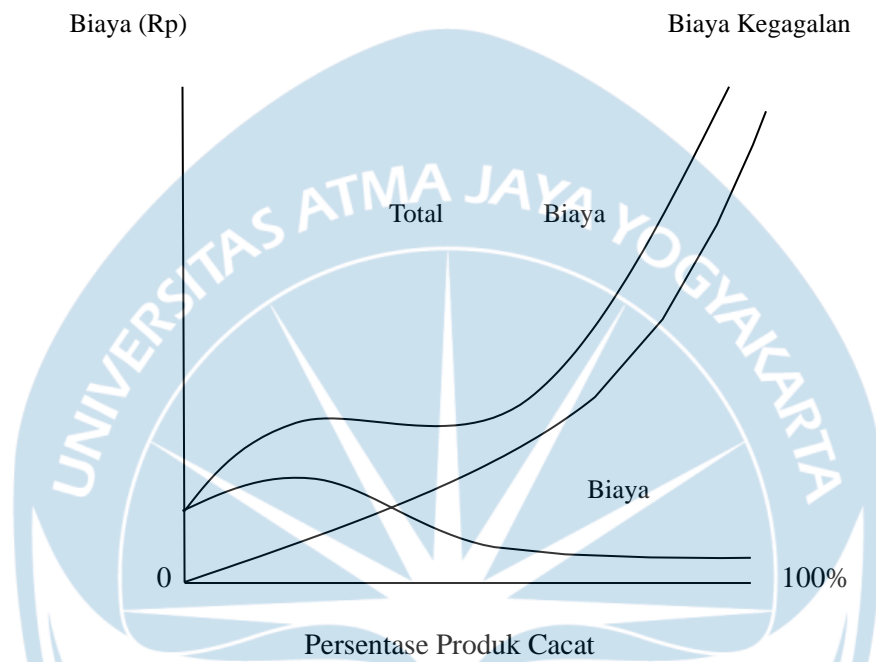
Gambar 2.1

Pandangan Tradisional Distribusi Biaya Kualitas

b) Pandangan Kontemporer

Bagi perusahaan yang beroperasi dalam lingkungan kompetitif, faktor

kualitas dapat memberikan keunggulan yang penting. Pandangan kualitas jika dinilai tepat, maka perusahaan dapat mengapitalisasinya dengan menurunkan jumlah unit cacat sekaligus menekan total biaya kualitas.



Gambar 2.2

2.4. Pandangan Kontemporer Distribusi Biaya Kualitas

2.4.1 Penggunaan Informasi Biaya Kualitas

Memperbaiki dan mempermudah perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial merupakan tujuan utama pelaporan biaya kualitas. Berikutnya penggunaan informasi biaya kualitas digunakan untuk keputusan-keputusan implementasi program kualitas dan untuk mengevaluasi efektivitas program tersebut setelah diimplementasikan. Ini merupakan salah satu potensi penggunaan dari sistem biaya kualitas. (Hansen dan Mowen,

2009:286)

Laporan biaya kualitas memiliki beberapa manfaat. Pertama, informasi biaya kualitas membantu manajer melihat signifikansi keuangan. Manajer biasanya tidak menyadari besarnya biaya kualitas mereka karena biasanya tidak dilacak dan diakumulasikan oleh sistem biaya. Kedua, informasi biaya kualitas membantu manajer mengidentifikasi kepentingan relatif dari masalah kualitas yang dihadapi oleh perusahaan mereka. Ketiga, informasi biaya kualitas membantu manajer melihat apakah biaya kualitasnya dapat terdistribusi dengan baik (Garrison, Noreen, dan Brewer 2012:78).

