

BAB II

BIAYA KUALITAS

2.1. Biaya

2.1.1. Definisi dan Klasifikasi Biaya

Setiap perusahaan akan selalu mengeluarkan biaya dalam memproduksi barang atau jasa. Menurut Hansen dan Mowen (2017), biaya adalah kas atau nilai ekuivalen kas yang dikorbankan untuk mendapatkan barang dan diharapkan dapat memberi keuntungan baik sekarang maupun di masa depan. Biaya diklasifikasikan menjadi dua kategori fungsional utama (Hansen dan Mowen, 2017), yaitu :

1. Biaya Produksi

Biaya produksi merupakan biaya yang berkaitan dengan pembuatan barang atau penyediaan jasa. Biaya produksi dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu :

a. Biaya Bahan Langsung

Biaya bahan langsung adalah biaya yang dapat ditelusuri pada setiap barang atau jasa. Biaya ini dapat langsung dibebankan karena kuantitas yang dikonsumsi oleh setiap produk dapat diukur dengan menggunakan pengamatan

b. Biaya Tenaga Kerja Langsung

Biaya tenaga kerja langsung dapat ditelusuri pada setiap barang atau jasa dengan menggunakan pengamatan. Tenaga kerja yang mengubah bahan baku menjadi produk jadi atau menyediakan jasa disebut dengan tenaga kerja langsung.

c. *Overhead*

Overhead merupakan biaya produksi selain biaya bahan baku dan tenaga kerja langsung. Contoh dari biaya *overhead* yaitu biaya reparasi, biaya asuransi, biaya listrik, dan lain-lain.

2. Biaya Non-produksi

Biaya non-produksi adalah biaya yang berkaitan dengan fungsi perencanaan, pengembangan pemasaran, distribusi, pelayanan pelanggan, dan administrasi umum. Biaya non-produksi dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu :

a. Biaya Penjualan atau Pemasaran

Biaya penjualan atau pemasaran adalah biaya yang diperlukan untuk memasarkan, mendistribusikan, dan melayani produk atau jasa.

b. Biaya Administrasi

Biaya administrasi adalah biaya yang berkaitan dengan penelitian, pengembangan, dan administrasi umum (tidak dapat dibebankan ke pemasaran maupun produksi).

2.2. Kualitas

2.2.1. Pengertian dan Dimensi Kualitas

Hansen dan Mowen (2017) mendefinisikan kualitas sebagai kepuasan pelanggan. Produk dan jasa dikatakan berkualitas apabila sudah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Blocher, Stout, dan Cokins (2010), kualitas adalah tingkat kepuasan konsumen atas suatu produk atau jasa yang dihasilkan.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kemampuan produk atau jasa untuk memuaskan pelanggannya.

Menurut Hansen dan Mowen (2017) ada delapan dimensi kualitas yang digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan atas suatu produk yaitu :

1. Kinerja (*performance*)

Kinerja mengacu pada konsistensi dan seberapa baik fungsi-fungsi produk.

2. Estetika (*aesthetics*)

Estetika merupakan 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*)

Fitur merupakan karakteristik suatu produk dibandingkan dengan sejenisnya yang memiliki fungsi sama.

5. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemungkinan suatu produk atau jasa menjalankan fungsi yang dimaksudkan dalam jangka waktu tertentu

6. Tahan lama (*durability*)

Tahan lama didefinisikan sebagai jangka waktu produk dapat berfungsi.

7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*)

Kualitas kesesuaian berhubungan dengan apakah suatu produk sudah memenuhi spesifikasi yang ditetapkan.

8. Kecocokan penggunaan (*fitness for use*)

Kecocokan penggunaan berhubungan dengan apakah sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan.

2.2.2. Jenis Kualitas

Blocher, Stout, dan Cokins (2010) membedakan kualitas menjadi 2 jenis yaitu :

1. Kualitas Rancangan (*Design Quality*)

Kualitas rancangan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dengan desain dari suatu produk. Suatu produk yang gagal memenuhi harapan pelanggan akan menghasilkan biaya kegagalan kualitas rancangan.

2. Kualitas Kesesuaian (*Performance Quality*)

Produk yang dihasilkan harus memenuhi persyaratan atau spesifikasi. Produk dikatakan memenuhi persyaratan atau spesifikasi jika tepat sesuai desain awal dan terhindar dari cacat.

2.3. Biaya Kualitas

2.3.1. Definisi Biaya Kualitas

Biaya kualitas (*cost of quality*) adalah biaya yang muncul karena suatu produk memiliki kualitas buruk. Ada dua kategori kegiatan yang berkaitan dengan kualitas yaitu kegiatan pengendalian dan kegiatan karena kegagalan. Kegiatan

pengendalian (*control activities*) adalah suatu usaha untuk mencegah atau mendeteksi kualitas yang buruk. Kegiatan pengendalian dibagi menjadi dua yaitu pencegahan dan penilaian. Kegiatan karena kegagalan (*failure activities*) dilakukan oleh perusahaan atau pelanggan untuk memberi respon terhadap kualitas yang buruk. Respon yang dilakukan sebelum produk cacat sampai ke pelanggan disebut dengan kegagalan internal. Sebaliknya, respon yang muncul setelah produk sampai ke pelanggan disebut kegagalan eksternal (Hansen dan Mowen, 2017). Menurut Garrison, Noreen, dan Brewer (2020), biaya kualitas adalah semua biaya yang harus dikeluarkan karena adanya produk cacat. Berdasarkan pengertian di atas biaya kualitas dikategorikan menjadi empat (Hansen dan Mowen, 2017), yaitu:

1. Biaya Pencegahan (*prevention costs*)

Biaya pencegahan terjadi untuk mencegah adanya kualitas yang buruk pada produk atau jasa. Biaya pencegahan dapat berupa biaya rekayasa kualitas, program pelatihan kualitas, perencanaan kualitas, pelaporan kualitas, pemilihan pemasok, audit kualitas, siklus kualitas, uji lapangan, dan peninjauan desain.

2. Biaya Penilaian (*appraisal costs*)

Biaya penilaian terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa telah sesuai dengan spesifikasi atau kebutuhan konsumen. Contoh dari biaya ini adalah biaya pemeriksaan bahan baku, pemeriksaan kemasan, pengawasan kegiatan penilaian, penerimaan produk, dan penerimaan proses (*product acceptance*).

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

Biaya kegagalan internal terjadi karena produk dan jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi atau kebutuhan konsumen. Ketidaksiuaian ini dideteksi sebelum dikirim ke pihak luar. Kegagalan ini dideteksi karena adanya kegiatan penilaian. Contoh biaya kegagalan internal adalah sisa bahan, perubahan desain, pemeriksaan ulang, pengujian ulang, pengerjaan ulang, dan penghentian mesin (karena adanya produk cacat).

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

Biaya yang terjadi karena produk yang dihasilkan tidak sesuai spesifikasi dan terdeteksi setelah sampai ke tangan konsumen. Contoh biaya kegagalan eksternal yaitu biaya garansi atau perbaikan, tanggung jawab hukum yang timbul, ketidakpuasan pelanggan, hilangnya pangsa pasar, dan biaya untuk mengatasi keluhan pelanggan.

Biaya kualitas dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu biaya dapat diamati (*observable quality costs*) dan tersembunyi (*hidden quality costs*). *Observable quality costs* merupakan biaya yang dapat diperoleh dari catatan akuntansi perusahaan. *Hidden costs* merupakan biaya yang tidak ada dalam catatan akuntansi perusahaan. Contoh biaya tersembunyi adalah biaya kehilangan penjualan, biaya kehilangan pangsa pasar, dan biaya ketidakpuasan pelanggan. Biaya yang tersembunyi berada dalam kategori kegagalan eksternal.

2.3.2. Laporan Biaya Kualitas

Biaya kualitas memiliki pengaruh penting bagi keuangan perusahaan. Manajer perusahaan perlu mengetahui besarnya biaya kualitas yang dikeluarkan untuk setiap kategori. Laporan biaya kualitas menampilkan biaya pencegahan, penilaian, kegagalan internal dan eksternal sebagai persentase dari penjualan sesungguhnya.

Berikut ini contoh laporan biaya kualitas :

Tabel 2.1
Laporan Biaya Kualitas

Ladd Lighting Corporation Laporan Biaya Kualitas Untuk Tahun yang Berakhir 31 Maret 2008			
Biaya Kualitas (Rp)			Persentase dari Penjualan (%)
Biaya Pencegahan:			
Pelatihan Kualitas	\$ 350,000		
Perekayasaan Kualitas	<u>\$800,000</u>		
		\$1,150,000	5,18%
Biaya Penilaian:			
Pemeriksaan Bahan Baku	\$200,000		
Penerimaan Produk	\$100,000		
Penerimaan Proses	<u>\$380,000</u>		
		\$ 680,000	3,06%
Biaya Kegagalan Internal:			
Sisa Bahan	\$500,000		
Pengerjaan ulang	<u>\$350,000</u>		
		\$ 850,000	3,82%
Biaya Kegagalan Eksternal:			
Keluhan Pelanggan	\$250,000		
Garansi	\$250,000		
Perbaikan	<u>\$150,000</u>		
		<u>\$ 650,000</u>	<u>2,93%</u>
Total Biaya Kualitas		\$3,330,000	14,99%
Keterangan :			
Penjualan sesungguhnya = \$22,200,000			
Persentase biaya kualitas dari penjualan = \$3,330,000 : \$22,200,000 = 14,99%			

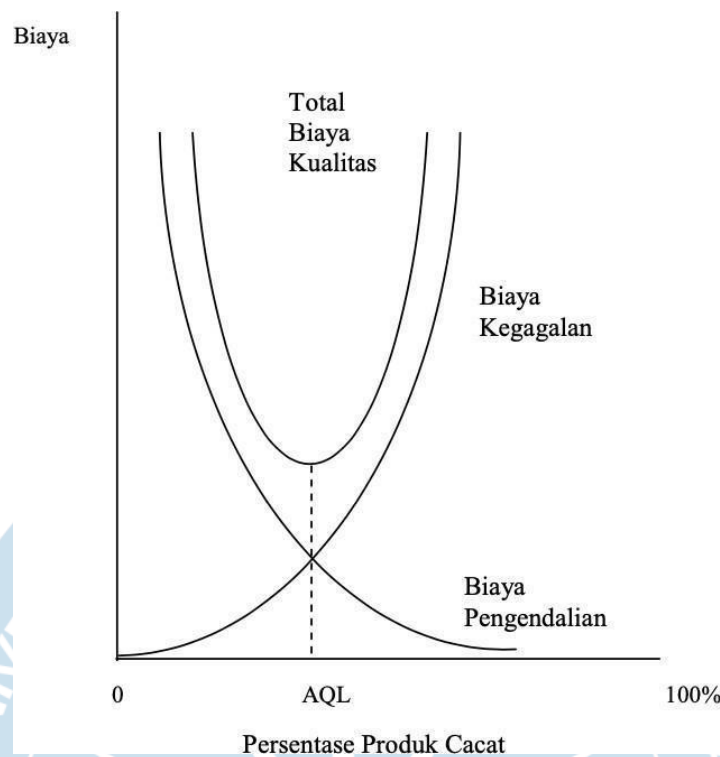
Sumber : Hansen dan Mowen, 2017

2.3.3. Biaya Kualitas Optimal

Manajer dalam suatu perusahaan memiliki tanggung jawab untuk menilai tingkat kualitas optimal dan menentukan jumlah relatif yang harus dikeluarkan pada setiap kategori. Menurut Hansen dan Mowen (2017), terdapat dua pandangan yang dapat membantu manajer memberikan gambaran dalam mengelola biaya kualitas yaitu :

1. Pandangan Tradisional (Pandangan Kualitas yang Dapat Diterima)

Pandangan tradisional memberi asumsi bahwa biaya pengendalian dan biaya kegagalan berbanding terbalik. Biaya kegagalan seharusnya menurun jika biaya pengendalian meningkat. Perusahaan harus terus melanjutkan usaha pencegahan produk cacat apabila penurunan biaya kegagalan lebih besar dari kenaikan biaya pengendalian. Titik keseimbangan nantinya akan tercapai antara biaya pencegahan dan penilaian dengan biaya kegagalan. Sistem akuntansi manajemen tradisional menoleransi kegagalan pada tingkat tertentu yang lebih sering dikenal dengan istilah *acceptable quality level* atau AQL. AQL mentolelir kemungkinan terjadinya produk rusak yang akan diproduksi dan dijual dalam jumlah tertentu.



Gambar 2.1

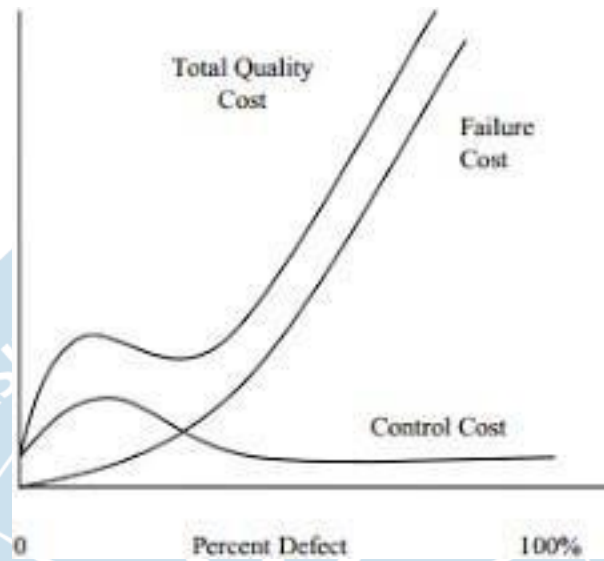
Pandangan Tradisional Distribusi Biaya Kualitas

Sumber : Hansen dan Mowen, 2017

2. Pandangan Kontemporer

Pandangan kontemporer menyatakan keunggulan biaya akan diperoleh dengan mengurangi unit cacat hingga nol. Biaya kualitas dikatakan optimal jika tidak ada produk rusak (*zero defect*). Model cacat nol disempurnakan dengan model kualitas kokoh (*robust quality model*) pada pertengahan 1980-an. Model kualitas kokoh menyatakan bahwa kerugian terjadi karena diproduksinya produk yang menyimpang dari nilai target. Nilai kerugiannya akan semakin besar jika penyimpangannya semakin jauh. Bagi perusahaan yang beroperasi dalam lingkungan yang sangat kompetitif, kualitas dapat memberikan keunggulan kompetitif yang penting.

Perusahaan dapat menurunkan jumlah unit cacat sambil menekan total biaya kualitas.



Gambar 2.2

Pandangan Kontemporer Distribusi Biaya Kualitas

Sumber : Hansen dan Mowen, 2017

Biaya kualitas dapat ditekan dengan beberapa strategi (Hansen dan Mowen, 2017):

- a. Biaya kegagalan ditekan menuju titik nol.
- b. Aktivitas pencegahan dilakukan secara tepat untuk menghasilkan perbaikan kualitas.
- c. Mengurangi biaya penilaian sesuai dengan hasil yang dicapai.
- d. Melakukan evaluasi dan mengarahkan kembali upaya pencegahan agar mendapat perbaikan lebih lanjut.

Strategi yang ada di atas didasarkan pada 3 hal (Hansen dan Mowen, 2017) :

- 1) Kegagalan yang terjadi selalu ada penyebabnya.
- 2) Penyebab kegagalan dapat dicegah.
- 3) Pencegahan selalu lebih murah.

2.3.4. Informasi Biaya Kualitas

Pelaporan biaya kualitas memiliki tujuan utama yaitu mempermudah perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial. Menurut Hansen dan Mowen (2017), penggunaan informasi biaya kualitas yaitu untuk pengambilan keputusan pelaksanaan program kualitas dan mengevaluasi efektivitas program tersebut.

Menurut Garrison, Noreen, dan Brewer (2020), laporan biaya kualitas memiliki 3 manfaat yaitu :

1. Informasi biaya kualitas membantu manajer melihat adanya signifikansi finansial dari produk catat. Manajer jarang mengetahui akan besarnya biaya kualitas dikarenakan biaya ini tidak diakumulasikan oleh sistem.
2. Informasi biaya kualitas membantu manajer mengidentifikasi kepentingan relatif dari masalah kualitas yang dihadapi oleh perusahaan.
3. Informasi biaya kualitas membantu manajer mengetahui apakah biaya kualitas sudah terdistribusi dengan baik. Biaya kualitas dikatakan baik apabila biaya didistribusikan lebih banyak untuk pencegahan dan penilaian daripada kegagalan.