

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Akuntansi Manajemen**

##### **2.1.1. Definisi Akuntansi Manajemen**

Menurut Halim (2001), akuntansi manajemen merupakan suatu kegiatan yang menghasilkan informasi keuangan bagi manajemen dalam mengambil keputusan ekonomi dan menjalankan fungsi manajemen. Pelaksanaan fungsi manajemen pada setiap perusahaan berbeda sehingga masing-masing perusahaan mempunyai cara yang berbeda dalam menjaga serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja perusahaan. Cara menjaga serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan dapat dilakukan dengan adanya sistem pengendalian manajemen.

#### **2.2. Biaya**

##### **2.2.1. Definisi Biaya**

Menurut Hansen dan Mowen (2009), biaya adalah suatu kas atau nilai setara kas yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa guna dapat memberikan manfaat pada saat ini maupun di masa depan. Biaya dikatakan sebagai setara kas karena biaya dapat berupa nonkas yang bisa ditukar dengan barang atau jasa.

### **2.2.2. Objek Biaya**

Menurut Hansen dan Mowen (2009), objek biaya merupakan suatu sistem akuntansi manajemen yang dibuat untuk mengukur dan membebankan biaya pada entitas. Objek biaya dapat berupa suatu produk, pelanggan, departemen, proyek, aktivitas, ataupun lainnya yang bisa digunakan sebagai alat pengukuran dan pembebanan biaya.

## **2.3. Kualitas**

### **2.3.1. Definisi Kualitas**

Menurut Hansen dan Mowen (2009), kualitas merupakan suatu derajat atau tingkat kesempurnaan. Kualitas sendiri dapat berupa suatu ukuran relatif dari kebaikan. Secara operasional, suatu produk atau jasa yang berkualitas merupakan cerminan dari pemenuhan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Juran (1999), kualitas merupakan suatu fitur produk yang bertujuan memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan pelanggan. Salah satu orientasi lain dari kualitas yaitu pendapatan. Terdapat beberapa proses aktivitas dalam menghasilkan kualitas yaitu :

1. *Quality Planning*

Perencanaan kualitas merupakan suatu proses terstruktur dalam mengembangkan produk barang atau jasa untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan pelanggan.

2. *Quality Control*

Pengendalian kualitas merupakan suatu proses manajerial yang bertujuan memberikan stabilitas agar terhindar dari perubahan yang merugikan. Pengendalian stabilitas dilakukan dengan beberapa proses kendali mutu yaitu mengevaluasi kinerja aktual, membandingkan kinerja aktual dengan target, dan mengambil tindakan atas perbandingan.

### 3. *Quality Improvement*

Peningkatan kualitas merupakan suatu proses berkelanjutan dari tahun ke tahun dalam rangka menentukan rencana tindakan serta target yang akan dicapai.

#### **2.3.2. Dimensi Kualitas**

Menurut Hansen dan Mowen (2009), dimensi kualitas pada pemenuhan harapan pelanggan terbagi menjadi delapan yaitu :

##### 1. Kinerja (*Performance*)

Kinerja mengacu pada konsistensi mengenai seberapa baik fungsi suatu produk. Kinerja meliputi daya tanggap, kepastian, dan empati. Daya tanggap merupakan keinginan dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kepastian mengarah kepada kemampuan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Sedangkan empati adalah bentuk kepedulian dan perhatian pada pelanggan.

##### 2. Estetika (*Aesthetics*)

Estetika merupakan hubungan dengan penampilan wujud dari produk, fasilitas, karyawan, peralatan, atau materi komunikasi lainnya.

3. Kemudahan Perawatan dan Perbaikan (*Serviceability*)

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

4. Fitur (*Features*)

Fitur merupakan karakteristik produk yang berbeda dengan produk sejenis yang memiliki fungsi sama. Fitur membantu suatu perusahaan dalam menentukan area pasarnya.

5. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan probabilitas dari suatu produk atau jasa dalam menjalankan fungsi pada jangka waktu tertentu.

6. Ketahanan (*Durability*)

Ketahanan didefinisikan sebagai ukuran jangka waktu suatu produk dapat berfungsi.

7. Kesesuaian Kualitas (*Quality of Comformance*)

Kesesuaian kualitas merupakan ukuran mengenai apakah suatu produk telah sesuai atau memenuhi spesifikasi dari yang ditentukan.

8. Kecocokan Penggunaan (*Fitness For Use*)

Kecocokan penggunaan merupakan tingkat kecocokan suatu produk sebagaimana dalam menjalankan fungsinya.

## **2.4. Biaya Kualitas**

### **2.4.1. Definisi Biaya Kualitas**

Menurut Hansen dan Mowen (2009), biaya kualitas (*Cost of Quality*) merupakan biaya-biaya yang timbul karena mungkin atau terdapat produk dengan kualitas buruk. Apabila suatu produk memenuhi atau melebihi spesifikasi fungsi serta memiliki tingkat kecacatan yang rendah, maka produk tersebut dapat dikatakan memiliki kesesuaian kualitas yang tinggi (Garrison et al., 2020).

### **2.4.2. Klasifikasi Biaya Kualitas**

Menurut Hansen dan Mowen (2009), definisi mengenai kegiatan yang berkaitan dengan kualitas menunjukkan bahwa terdapat empat kategori biaya kualitas yaitu :

1. **Biaya Pencegahan (*Prevention Costs*)**

Biaya pencegahan terjadi untuk mencegah adanya kualitas buruk pada suatu produk barang atau jasa yang dihasilkan. Contoh dari biaya pencegahan adalah biaya rekayasa kualitas, perencanaan kualitas, program pelatihan kualitas, pelaporan kualitas, audit kualitas,

2. **Biaya Penilaian (*Appraisal Costs*)**

Biaya penilaian dilakukan untuk menentukan apakah suatu produk barang atau jasa telah sesuai dengan persyaratan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Contoh biaya penilaian meliputi biaya pemeriksaan dan pengujian bahan baku, penerimaan produk, penerimaan proses, dan pengesahan dari pihak luar.

### 3. Biaya Kegagalan Internal

Biaya kegagalan internal terjadi karena ada produk barang atau jasa yang dihasilkan namun tidak sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan pelanggan. Contoh biaya kegagalan internal adalah sisa bahan, penghentian mesin, pemeriksaan dan pengujian ulang, dan perubahan desain.

### 4. Biaya Kegagalan Eksternal

Biaya kegagalan eksternal terjadi ketika produk barang atau jasa yang dihasilkan tidak memenuhi persyaratan atau kurang memuaskan bagi pelanggan setelah produk disampaikan kepada pelanggan. Contoh biaya kegagalan eksternal adalah biaya kehilangan penjualan, biaya garansi, ketidakpuasan pelanggan, dan kehilangan pangsa pasar.

Tujuan perusahaan adalah mencapai manajemen biaya kualitas yang efektif. Perusahaan akan melakukan investasi tambahan pada biaya pencegahan dan biaya penilaian serta diimbangi dengan pengurangan biaya kegagalan internal dan eksternal. Kegiatan mencegah terjadinya produk cacat atau gagal lebih baik daripada mendeteksi setelah terjadi produk cacat atau gagal (Garrison et al., 2020).

#### **2.4.3. Pengukuran Biaya Kualitas**

Menurut Hansen dan Mowen (2009), biaya kualitas diklasifikasikan sebagai biaya yang dapat diobservasi dan biaya tersembunyi. Biaya kualitas yang dapat diobservasi adalah biaya yang tersedia dan dapat dilihat pada catatan akuntansi perusahaan. Sedangkan biaya tersembunyi adalah biaya yang terjadi

karena kualitas buruk dan biasanya tidak terdapat pada catatan akuntansi perusahaan. Terdapat tiga metode dalam mengestimasi biaya kualitas yaitu :

1. *The Multiplier Method*

Metode perkalian mengasumsikan bahwa total biaya kegagalan merupakan hasil perkalian dari biaya-biaya kegagalan yang terukur.

2. *The Market Research Method*

Metode penelitian pasar digunakan sebagai penilaian atas dampak kualitas yang buruk terhadap penjualan dan pangsa pasar. Beberapa cara yang dilakukan pada metode ini yaitu melalui survei pelanggan serta wawancara dengan anggota tim penjualan perusahaan.

3. *The Taguchi Quality Loss Function*

Metode penurunan fungsi kualitas taguchi mengasumsikan bahwa setiap penyimpangan nilai target suatu karakteristik kualitas dapat menimbulkan biaya kualitas tersembunyi.

#### **2.4.4. Laporan Biaya Kualitas**

Menurut Hansen dan Mowen (2009), sistem pelaporan biaya kualitas memiliki pengaruh penting bagi perusahaan khususnya dalam aspek perbaikan dan pengendalian biaya kualitas. Sistem pelaporan yang dilakukan meliputi penilaian atas biaya kualitas aktual. Biaya kualitas pada segi keuangan perusahaan dapat dilihat dengan menampilkan biaya-biaya sebagai persentase dari penjualan aktual. Menurut Garrison et al. (2020), perusahaan menyusun laporan biaya kualitas sebagai dasar untuk membantu melihat perkembangan

dalam hal menurunkan biaya kualitas secara keseluruhan. Berikut terdapat contoh laporan biaya kualitas :

Quality Costs		Percentage (%) of Sales <sup>a</sup>
Prevention costs:		
Quality training	\$350,000	
Reliability engineering	<u>800,000</u>	\$1,150,000
		5.18%
Appraisal costs:		
Materials inspection	\$200,000	
Product acceptance	100,000	
Process acceptance	<u>380,000</u>	680,000
		3.06
Internal failure costs:		
Scrap	\$500,000	
Rework	<u>350,000</u>	850,000
		3.82
External failure costs:		
Customer complaints	\$250,000	
Warranty	250,000	
Repair	<u>150,000</u>	650,000
		2.93
Total quality costs		<u>\$3,330,000</u>
		14.99% <sup>b</sup>

<sup>a</sup>Actual sales of \$22,200,000.  
<sup>b</sup>\$3,330,000/\$22,200,000 = 15%; difference is rounding error.

Gambar 2.1.

Laporan Biaya Kualitas (Hansen dan Mowen, 2009)

#### 2.4.4.1. Kelebihan Laporan Biaya Kualitas

Menurut Garrison et al. (2020), laporan biaya kualitas memiliki beberapa kelebihan yaitu :

1. Informasi biaya kualitas membantu manajer untuk melihat adanya signifikansi finansial dari produk cacat. Manajer tidak selalu sadar akan besaran biaya kualitas dikarenakan biaya ini biasanya tidak dilacak dan diakumulasikan oleh sistem.
2. Informasi biaya kualitas membantu manajer untuk mengidentifikasi kepentingan relatif dari masalah kualitas yang sedang dihadapi perusahaan.

3. Informasi biaya kualitas membantu manajer untuk melihat apakah biaya kualitas telah didistribusikan dengan baik atau tidak. Biaya kualitas yang baik adalah biaya yang didistribusikan lebih banyak pada fokus kegiatan pencegahan dan penilaian daripada kegagalan.

#### **2.4.4.2. Kelemahan Laporan Biaya Kualitas**

Menurut Garrison et al. (2020), informasi biaya kualitas memiliki tiga batasan yaitu :

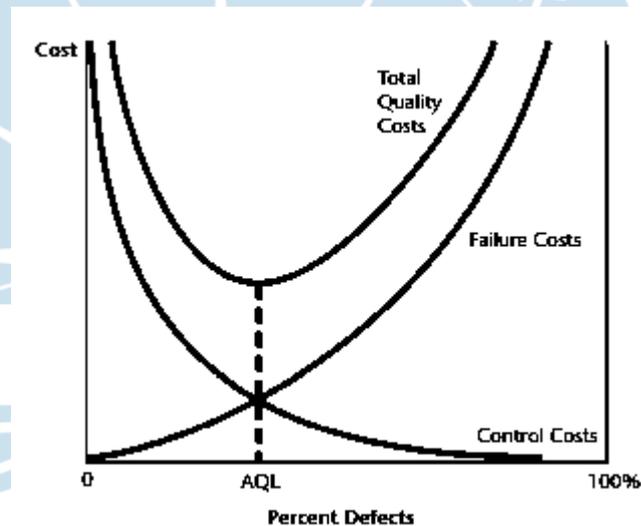
1. Informasi biaya kualitas hanya mengukur dan melaporkan bukan menyelesaikan masalah kualitas.
2. Hasil dari biaya kualitas biasanya tertinggal dari program peningkatan kualitas. Penurunan biaya kualitas mulai terjadi pada saat program kualitas sudah diterapkan beberapa waktu.
3. Informasi biaya kualitas mengenai kehilangan penjualan akibat respon negatif pelanggan dihilangkan dari laporan biaya kualitas karena sulit diperkirakan.

#### **2.4.5. Fungsi Biaya Kualitas**

Menurut Hansen dan Mowen (2009), manajer memiliki tanggung jawab dalam menilai tingkat kualitas optimal serta menetapkan jumlah relatif yang dikeluarkan untuk masing-masing kategori. Terdapat dua pandangan mengenai biaya kualitas yang optimal yaitu :

1. Pandangan Tradisional / Pandangan Kualitas yang Dapat Diterima  
Pandangan tradisional mengasumsikan bahwa terdapat perbandingan yang berlawanan antara biaya pengendalian dengan biaya kegagalan.

Apabila biaya pengendalian meningkat, maka biaya kegagalan seharusnya menurun. Perusahaan harus menekan kualitas produk untuk mencegah atau mendeteksi unit-unit yang tidak sesuai. Terdapat suatu titik yang mewakili tingkat minimum dari total biaya kualitas yaitu kenaikan tambahan biaya pengendalian lebih besar daripada penurunan biaya kegagalan. Perbandingan optimal antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan didefinisikan sebagai tingkat kualitas yang dapat diterima (*acceptable quality level / AQL*).



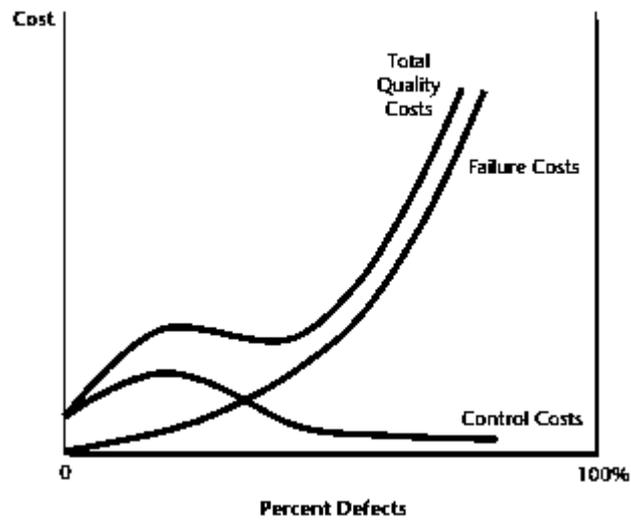
Gambar 2.2.

Grafik Biaya Kualitas Tradisional / AQL (Hansen dan Mowen, 2009)

## 2. Pandangan Kontemporer / *Zero Defect*

Pandangan kontemporer / *zero defect* menyatakan bahwa sebuah produk dikatakan cacat apabila kualitasnya berada pada batas toleransi. Biaya kegagalan akan timbul jika produk tidak sesuai

dengan spesifikasi dan perbandingan terbalik optimal dengan biaya pengendalian. Pandangan *zero defect* memiliki keunggulan biaya apabila mampu mengurangi produk cacat hingga nol.



Gambar 2.2.

Grafik Biaya Kualitas Kontemporer / Zero Defect (Hansen dan Mowen, 2009)

Terdapat beberapa strategi dalam menekan biaya kualitas antara lain menekan biaya kualitas menuju titik nol, meningkatkan aktivitas pencegahan dalam rangka menghasilkan perbaikan, pengurangan biaya penilaian agar sesuai dengan hasil yang dicapai, dan melakukan evaluasi dan upaya pencegahan secara berkelanjutan untuk mendapatkan perbaikan lebih lanjut (Hansen dan Mowen, 2009).

#### 2.4.6. Informasi Biaya Kualitas

Menurut Hansen dan Mowen (2009), tujuan utama pelaporan biaya kualitas yaitu untuk memperbaiki dan mempermudah perencanaan,

pengendalian, serta pengambilan keputusan manajerial. Informasi biaya kualitas digunakan untuk keputusan implementasi bagi program kualitas serta mengevaluasi efektivitas program tersebut.

