

BAB II

BIAYA KUALITAS

2.1. Kualitas

2.1.1 Pengertian Kualitas

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

2.1.2. Jenis Kualitas

Menurut Blocher, Stout dan Cokins (2010:750), kualitas dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu :

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.

2.1.3. 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. Dalam jasa, prinsip tidak terpisahkan (*inseparability principle*) berarti jasa dilakukan secara langsung dihadapan pelanggan. Jadi, 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 diiklankan.

2.2. Biaya Kualitas

2.2.1. Pengertian dan Klasifikasi Biaya Kualitas

Menurut Garrison, Noreen, dan Brewer (2012:73), 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. Sedangkan menurut Hansen dan Mowen (2009:272) Biaya kualitas 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 costs*)

Biaya pencegahan terjadi untuk mencegah kualitas yang buruk pada produk atau jasa yang dihasilkan. Contoh biaya pencegahan adalah biaya rekayasa kualitas, program pelatihan kualitas, perencanaan kualitas, pelaporan kualitas, pemilihan dan evaluasi pemasok, audit kualitas.

2. Biaya Penilaian (*appraisal costs*)

Biaya penilaian terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa telah sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan pelanggan. Contoh biaya ini adalah biaya pemeriksaan dan pengujian bahan baku, pemeriksaan kemasan, pengawasan kegiatan penilaian, penerimaan produk dan penerimaan proses (*product acceptance*), pemeriksaan dan pengujian, 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 sisa bahan, pengerjaan ulang, penghentian mesin (karena adanya produk yang cacat), pemeriksaan ulang, pengujian ulang, dan 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. Contoh biaya kegagalan eksternal adalah biaya kehilangan penjualan karena kinerja produk yang buruk serta retur dan potongan penjualan karena kualitas yang buruk, biaya garansi, biaya perbaikan, tanggung jawab hukum yang timbul, ketidakpuasan pelanggan, hilangnya pangsa pasar, biaya untuk mengatasi keluhan pelanggan

2.2.2. Laporan Biaya Kualitas

Pentingnya biaya kualitas terhadap segi keuangan perusahaan dapat dinilai lebih mudah dengan menampilkan biaya-biaya kualitas sebagai persentase dari penjualan sesungguhnya. Para manager 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 merupakan contoh laporan biaya kualitas:

Tabel 2. 1

Laporan biaya kualitas

Ladd Lighting Corporation Laporan Biaya Kualitas Untuk Tahun yang berakhir 31 Maret 2020			
	Biaya kualitas (Rp)	Persentase dari penjualan (%)	
Biaya Pencegahan: Pelatihan Kualitas	350.000		

Rekayasa Keandalan	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	650.000	2,93
Total Biaya Kualitas		3.300.000	14,90
Pejualan actual= 22.200.000			

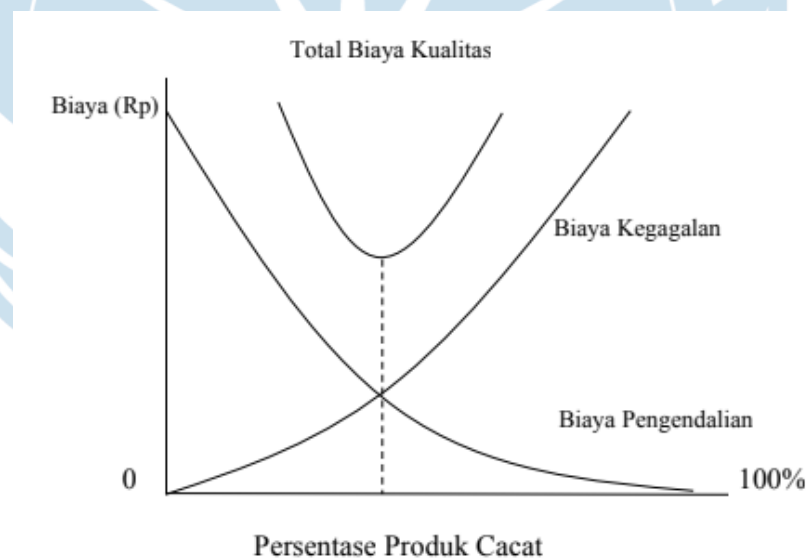
2.2.3. Distribusi Biaya Kualitas

Dalam hal ini, 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. Menurut (Supriyono, 2002:395-397) 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 memungkinkan kemungkinan terjadinya sejumlah tertentu produk rusak yang akan diproduksi dan dijual. Sebagai contoh, jika AQL ditentukan sebesar 4%, lot produk atau produksi berjalan dan mempunyai produk rusak tidak lebih dari 4% dapat dikirimkan kepada pelanggan.



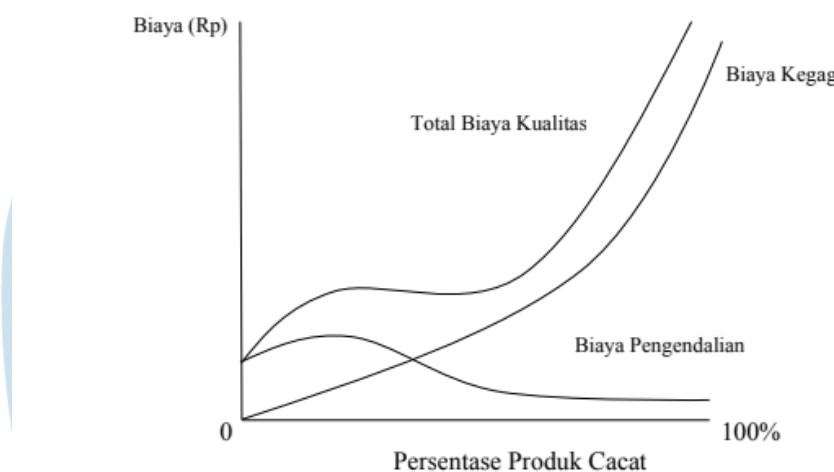
Gambar 2. 1

Pandangan Tradisional Distribusi Biaya Kualitas

Sumber : Don R. Hansen dan Maryanne M. Mowen. *Akuntansi Manajerial 8ed* (Jakarta Salemba Empat) hal 279. Diterjemahkan oleh Deny Arnos

b. Pandangan Kontemporer

Bagi perusahaan yang beroperasi dalam lingkungan yang sangat kompetitif, kualitas dapat memberikan keunggulan kompetitif yang penting. Jika pandangan kualitas dinilai tepat, maka perusahaan dapat mengapitalisasinya dengan menurunkan jumlah unit cacat sekaligus menekan total biaya kualitas.



Gambar 2. 2

Pandangan Kontemporer Distribusi Biaya Kualitas

Sumber : Don R. Hansen dan Maryanne M. Mowen. *Akuntansi Manajerial 8ed* (Jakarta Salemba Empat) hal 281. Diterjemahkan oleh Deny Arnos Kwary.

2.2.4. Penggunaan Informasi Biaya Kualitas

Tujuan utama pelaporan biaya kualitas adalah memperbaiki dan mempermudah perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial. Selanjutnya penggunaan informasi biaya kualitas adalah untuk keputusan-keputusan implementasi program kualitas dan untuk mengevaluasi

efektivitas program tersebut setelah diimplementasikan merupakan salah satu potensi penggunaan dari sistem biaya kualitas. (Hansen dan Mowen, 2009:286)

Menurut Garrison, Noreen, dan Brewer (2012:78), 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.