

BAB II

BIAYA MUTU

2.1 Mutu

2.1.1 Definisi Mutu

Menurut Hansen dan Mowen (2009), 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), 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 kepuasan pelanggan dan dapat memuaskan pelanggannya.

2.1.2 Dimensi Mutu

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

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.

2.1.3 Jenis Kualitas

Terdapat dua jenis kualitas yang diakui menurut Hansen dan Mowen (2009), yaitu:

a. Kualitas Rancangan (*Quality of Design*)

Kualitas rancangan (*Quality of Design*) adalah berbagai spesifikasi produk. Kualitas rancangan yang tinggi biasanya ditunjukkan oleh dua hal, yaitu tingginya biaya pemanufakturan dan tingginya harga jual.

b. Kualitas Kesesuaian (*Quality of Conformance*)

Kualitas kesesuaian (*Quality of Conformance*) adalah suatu ukuran mengenai bagaimana suatu produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi. Bila kualitas tidak sesuai atau tidak memenuhi persyaratan, maka akan menimbulkan masalah bagi perusahaan.

2.2 Biaya Kualitas

2.2.1 Definisi Biaya Mutu

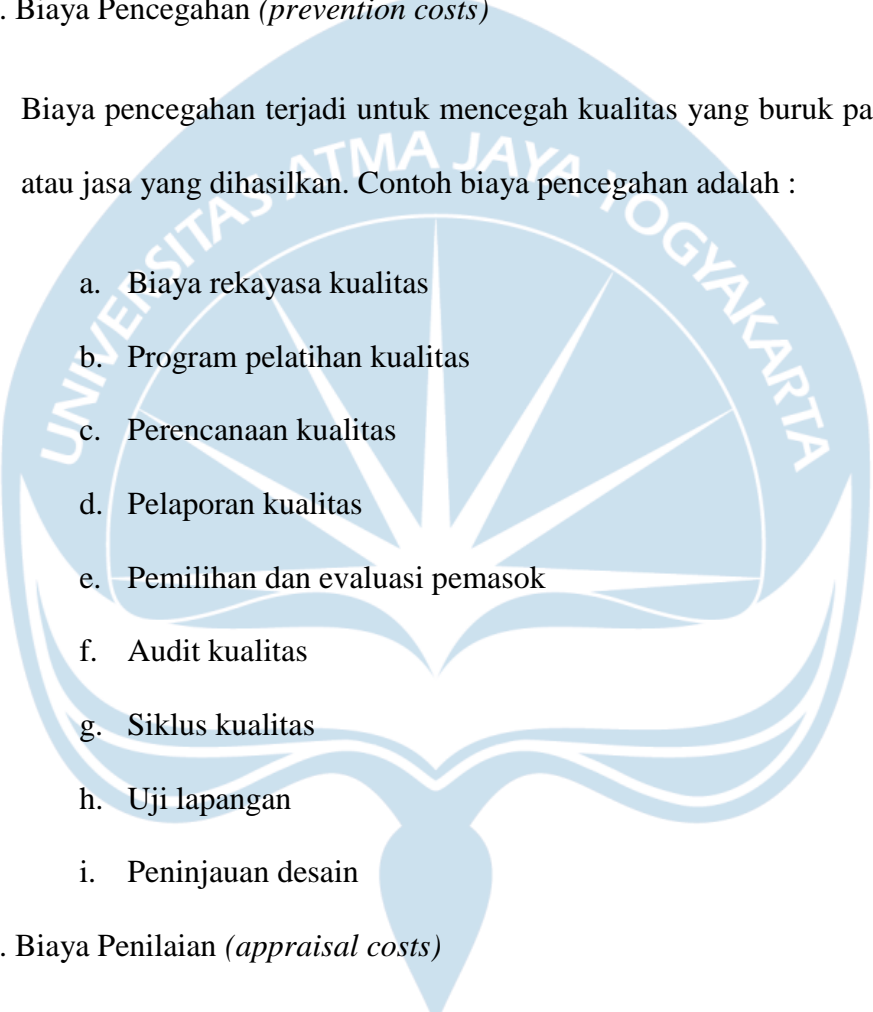
Biaya mutu adalah biaya-biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat produk yang buruk mutunya. Definisi ini mengimplikasikan bahwa biaya mutu berhubungan dengan dua sub kategori dari kegiatan yang berkaitan dengan mutu, yaitu kegiatan pengendalian (*control activities*) dan kegiatan kegagalan (*failure activities*). Kegiatan pengendalian dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mencegah atau mendeteksi mutu yang buruk, sedangkan kegiatan karena kegagalan dilakukan oleh perusahaan atau oleh pelanggannya untuk merespons mutu yang buruk (Hansen dan Mowen, 2005).

2.2.2 Klasifikasi Biaya Mutu

Biaya kualitas dapat didefinisikan menjadi empat kategori biaya kualitas, yaitu (Hansen dan Mowen, 2009):

1. Biaya Pencegahan (*prevention costs*)

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 costs*)

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

- a. Biaya pemeriksaan dan pengujian bahan baku
- b. Pemeriksaan kemasan
- c. Pengawasan kegiatan penilaian

- d. Penerimaan produk dan penerimaan proses (*product acceptance*)
- 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 yang 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 Informasi Biaya Kualitas

Pelaporan biaya kualitas mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan dan memberi dasar perencanaan pengendalian dan membuat keputusan manajerial. Pelaporan biaya kualitas sangat penting perannya bagi suatu perusahaan apabila perusahaan benar-benar menerapkan 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 (Supriyono, 2010) :

- a. Daftar tersebut menunjukkan biaya kualitas untuk masing-masing kelompok sehingga memungkinkan para manajer untuk memperkirakan dampak keuangannya.
- b. Daftar tersebut menunjukkan distribusi biaya kualitas setiap kelompok sehingga memungkinkan para manajer untuk mengestimasi biaya relatif setiap kelompok biaya.

2.4 Pengukuran Biaya Mutu

Hansen dan Mowen (2010) mengklasifikasikan pengukuran biaya mutu menjadi dua jenis biaya, yaitu:

1. Biaya kualitas yang dapat diamati adalah biaya-biaya yang tersedia atau dapat diperoleh dari catatan akuntansi perusahaan. biaya yang termasuk dalam kategori ini adalah semua biaya kualitas yang muncul kecuali biaya kehilangan penjualan, biaya ketidakpuasan pelanggan, dan biaya kehilangan pangsa pasar.

2. Biaya kualitas tersembunyi adalah biaya kesempatan atau oportunitas yang terjadi karena kualitas yang buruk (biaya ini biasanya tidak disajikan dalam catatan akuntansi). Biaya yang termasuk dalam kategori ini adalah biaya kegagalan eksternal.

Terdapat tiga metode untuk mengestimasi biaya kualitas yang tersembunyi, yaitu:

1. Metode Pengali. Metode ini mengasumsikan total biaya kegagalan adalah hasil dari biaya-biaya kegagalan yang terukur.
2. Metode Penelitian Pasar. Metode ini digunakan untuk menilai pengaruh kualitas buruk terhadap penjualan dan pangsa pasar. Survei pelanggan dan wawancara dengan anggota tim penjualan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap besarnya biaya tersembunyi perusahaan. Hasil penelitian pasar dapat digunakan untuk memproyeksikan hilangnya laba di masa depan akibat kualitas yang buruk.
3. Metode Fungsi Kerugian kualitas Taguchi. Metode ini mengasumsikan bahwa setiap penyimpangan dari nilai target suatu karakteristik kualitas,

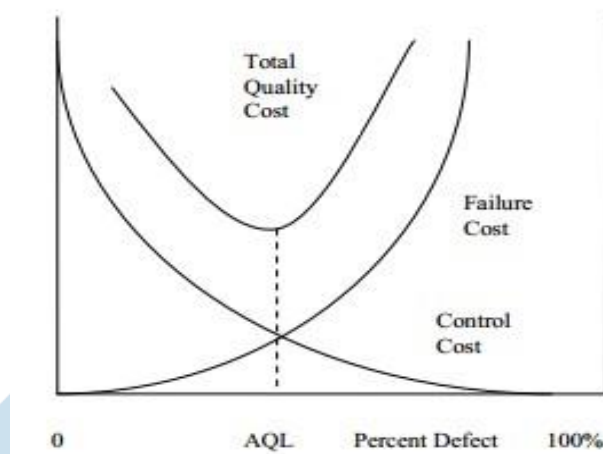
dapat menimbulkan biaya kualitas yang tersembunyi. Selanjutnya, biaya kualitas yang tersembunyi meningkat secara kuadrat pada saat nilai aktual menyimpang dari nilai target.

2.5 Biaya Kualitas Optimal

Pihak manajemen perusahaan bertanggung jawab untuk menilai tingkat optimum kualitas untuk menentukan jumlah relatif yang harus dikeluarkan untuk setiap komponen biaya kualitas. Terdapat dua pandangan mengenai biaya kualitas yang optimal (Hansen dan Mowen, 2009), yaitu:

1. Pendekatan Konvensional

Pandangan kualitas yang dapat diterima. Pandangan ini mengasumsikan terdapat perbandingan terbalik antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Ketika biaya pengendalian meningkat, maka 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. Suatu titik dapat dicapai apabila kenaikan tambahan biaya dalam upaya tersebut menimbulkan biaya yang lebih besar daripada penurunan biaya kegagalan. Keadaan optimum adalah keadaan dimana terjadi keseimbangan antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Titik ini dikenal sebagai *Acceptable Quality Level (AQL)*.



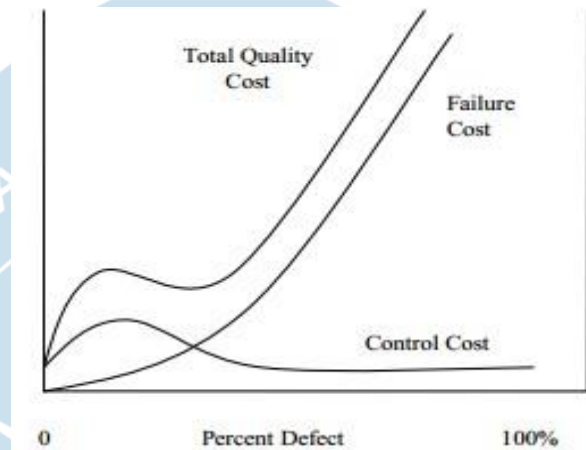
Gambar 2. 1 Pendekatan Konvensional

Gambar 2.1 mengasumsikan dua fungsi biaya, yaitu biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Selain itu, tampilan tersebut juga mengasumsikan persentase unit cacat meningkat ketika biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan pencegahan dan penilaian menurun. Biaya pengendalian meningkat ketika jumlah unit cacat meningkat. Total biaya kualitas menurun ketika kualitas ditingkatkan sampai titik tertentu. Tingkat yang mengizinkan adanya unit cacat ini disebut dengan tingkat kualitas yang dapat diterima (*Acceptable Quality Level - AQL*).

2. Pendekatan Kontemporer

Menurut pandangan ini, tingkat optimal biaya kualitas terjadi jika tidak ada produk yang rusak. Pendekatan kontemporer tidak mengenal batas toleransi tingkat kerusakan yang masih dapat diterima (AQL). Pendekatan ini menggunakan tingkat kerusakan 0 atau *zero defect*. Konsep ini mengartikan produk cacat sebagai produk yang tidak tepat pada target yang ditetapkan, semakin menjauhi target maka kerugian akan semakin besar. Pendekatan

kontemporer tidak menganggap adanya *trade off* antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Kedua jenis biaya tersebut harus ditekan untuk mencapai titik optimum. Titik optimum dicapai apabila produk yang dihasilkan tepat pada target yang ditetapkan.



Gambar 2. 2 Pendekatan Kontemporer

Gambar 2.2 memperlihatkan perubahan dalam hubungan biaya kualitas. Model cacat nol menyatakan bahwa dengan mengurangi unit cacat hingga nol, maka akan diperoleh keunggulan biaya. Perusahaan yang menghasilkan sedikit produk cacat akan lebih kompetitif daripada perusahaan yang menggunakan model AQL tradisional. Meskipun tampilan tersebut menunjukkan fungsi total biaya kualitas konsisten dengan hubungan biaya kualitas yang diuraikan, ada beberapa perbedaan utama. Pertama, biaya pengendalian tidak meningkat tanpa batas ketika mendekati kondisi tanpa cacat. Kedua, biaya pengendalian dapat naik, kemudian turun ketika mendekati kondisi tanpa cacat. Ketiga, biaya kegagalan dapat ditekan menjadi nol.

2.6 Laporan Biaya Kualitas

Biaya kualitas perusahaan perlu disajikan dalam bentuk laporan biaya kualitas secara periodik. Pelaporan biaya kualitas mempunyai tujuan, yaitu membantu manajer dalam meningkatkan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kualitas. Pelaporan biaya kualitas sangat penting perannya bagi suatu perusahaan apabila perusahaan itu benar-benar serius menerapkan dan memandang penting peningkatan kualitas dan pengendalian biaya kualitas. Penyajian laporan biaya kualitas berdasarkan klasifikasi biaya kualitas : *Prevention cost*, *appraisal cost*, *internal failure costs*, dan *external failure costs*. Setiap komponen biaya kualitas tersebut dijumlahkan sehingga diperoleh biaya total. Selanjutnya, setiap komponen biaya kualitas total dibandingkan dengan total penjualan akrual. Contoh laporan biaya kualitas adalah sebagai berikut :

Tabel 2. 1
Laporan Biaya Kualitas
Ladd Lighting Corporation

Laporan Biaya Kualitas Untuk Tahun yang berakhir 31 Maret 2008		
	Biaya Kualitas	Persentase dari Penjualan (%)
Biaya Pencegahan :		
Pelatihan Kualitas	Rp 350.000	
Rekayasa Keandalan	Rp 800.000	
Jumlah	Rp 1.150.000	5,18
Biaya Penilaian :		
Pemeriksaan bahan baku	Rp 200.000	
Penerimaan Produk	Rp 100.000	
Penerimaan Proses	Rp 380.000	
Jumlah	Rp 680.000	3,06
Biaya Kegagalan internal :		
Sisa Bahan	Rp 500.000	
Pengerjaan ulang	Rp 350.000	
Jumlah	Rp 850.000	3,82
Biaya Kegagalan eksternal :		
Keluhan Pelanggan	Rp 250.000	
Garansi	Rp 250.000	
Perbaikan	Rp 150.000	
Jumlah	Rp 650.000	2,93
Total	Rp 3.330.000	14,90%
Penjualan Akrual Rp 22.200.000		
Rp 3.330.000/Rp 22.200.000= 15% Perbedaan disebabkan pembulatan		

Sumber : Hansen dan Mowen, 2009