

BAB II

BIAYA KUALITAS

2.1. Biaya

2.1.1. Pengertian Biaya

Siregar, dkk. (2020) mendefinisikan biaya sebagai sumber ekonomi yang dikorbankan dengan tujuan mendapatkan barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat di masa kini atau masa depan. Sedangkan menurut Dunia & Abdullah (2019), biaya diartikan sebagai pengeluaran-pengeluaran atau nilai pengorbanan dengan tujuan memperoleh barang atau jasa yang nantinya bermanfaat untuk masa depan, atau memiliki manfaat lebih dari satu periode akuntansi. Adapun menurut Hansen & Mowen (2009) biaya didefinisikan sebagai nilai kas atau setara kas yang digunakan untuk barang dan/atau jasa yang diperkirakan akan membawa manfaat di masa kini ataupun di masa depan dalam perusahaan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa biaya adalah kas atau setara kas yang dikeluarkan untuk memperoleh barang atau jasa yang dapat memberikan manfaat lebih di masa yang akan datang.

2.2. Kualitas

2.2.1. Pengertian Kualitas

Menurut Hansen & Mowen (2009), kualitas diartikan sebagai kepuasan pelanggan. Secara operasional, suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas apabila produk atau jasa tersebut memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Sedangkan Datar & Rajan (2021) mendefinisikan kualitas sebagai *the total features and characteristics of a product or a service made or performed according to specifications to satisfy customers at the time of purchase and during use*, atau dapat diartikan sebagai keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang dibuat atau dikerjakan menurut spesifikasi untuk memuaskan pelanggan pada saat pembelian dan selama penggunaan produk atau jasa. Adapun menurut Blocher, dkk. (2010), kualitas didefinisikan sebagai *customer satisfaction with the total experience of a product or service*, atau dapat diartikan sebagai kepuasan pelanggan atas pengalaman dari produk atau jasa. Berdasarkan definisi-definisi kualitas yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau spesifikasi yang memenuhi harapan serta memuaskan pelanggan.

2.2.2. Jenis Kualitas

Menurut Blocher, dkk. (2010), kualitas dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Kualitas Rancangan (*Design Quality*)

Kualitas rancangan (*design quality*) adalah perbedaan antara ekspektasi pelanggan dengan desain atau rancangan suatu produk. Biaya kegagalan kualitas rancangan akan timbul jika *output* tidak berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan.

2. Kualitas Kinerja (*Performance Quality*)

Kualitas kinerja (*performance quality*) adalah perbedaan antara spesifikasi rancangan produk dengan kinerja produk yang sesungguhnya.

2.2.3. Dimensi Kualitas

Menurut Siregar, dkk. (2020) ekspektasi konsumen dapat dilihat melalui beberapa dimensi yang mewakili kualitas, sebagai berikut:

1. Kinerja (*Performance*)

Kinerja merupakan tingkat konsistensi dan seberapa baik produk dapat berfungsi. Pada perusahaan jasa, kinerja jasa mengacu pada tingkat ketersediaan layanan ketika diminta pelanggan.

2. Estetika (*Aesthetic*)

Estetika merupakan tingkat keindahan penampilan produk dan penampilan dari fasilitas, perlengkapan, personel, dan materi komunikasi untuk jasa.

3. Kemampuan servis (*Serviceability*)

Kemampuan servis merupakan ukuran yang menunjukkan mudah atau tidaknya suatu produk dirawat atau diperbaiki setelah berada di tangan konsumen.

4. Fitur (*Features*)

Fitur merupakan karakteristik produk yang secara fungsional membedakannya dengan produk yang mirip atau sejenis.

5. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemungkinan atau peluang produk atau jasa dapat bekerja sesuai dengan yang dispesifikasikan dalam jangka waktu yang ditentukan.

6. Keawetan (*Durability*)

Keawetan adalah jangka waktu atau lama produk dapat berfungsi atau digunakan.

7. Kualitas Kesesuaian (*Quality of Conformance*)

Kualitas kesesuaian menunjukkan bagaimana suatu produk dapat memenuhi spesifikasi atau karakteristik yang telah ditentukan.

8. Kesesuaian dalam Penggunaan (*Fitness of Use*)

Kesesuaian dalam penggunaan adalah kemampuan produk untuk memberikan manfaat atau fungsi seperti yang diiklankan.

2.3. Biaya Kualitas

2.3.1. Pengertian Biaya Kualitas

Menurut Datar & Rajan (2021), biaya kualitas didefinisikan sebagai *the costs incurred to prevent the production of a low quality product or the costs arising as a result of such products* atau dapat diartikan sebagai biaya yang dikeluarkan untuk mencegah produksi produk berkualitas rendah atau biaya yang timbul sebagai akibat dari produk berkualitas rendah tersebut. Sedangkan, Hansen & Mowen (2009) mendefinisikan biaya kualitas sebagai biaya-biaya yang timbul atau mungkin timbul karena terdapat produk yang kualitasnya buruk. Adapun

Garrison, dkk. (2018) mendefinisikan biaya kualitas sebagai *all of the costs that are incurred to prevent defects or that result from defects in products* atau dapat diartikan sebagai semua biaya yang dikeluarkan untuk mencegah dihasilkannya produk cacat. Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan tersebut, dapat disimpulkan bahwa biaya kualitas merupakan biaya yang dikeluarkan untuk mencegah dihasilkannya produk atau jasa yang berkualitas rendah.

2.3.2. Aktivitas Kualitas

Menurut Hansen & Mowen (2009), biaya kualitas berkaitan dengan dua subkategori dari aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan kualitas, yaitu:

1. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Aktivitas pengendalian merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mencegah atau mendeteksi kualitas yang buruk karena kualitas yang buruk mungkin terjadi. Aktivitas pengendalian meliputi kegiatan pencegahan dan penilaian. Biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktivitas pengendalian disebut biaya pengendalian (*control costs*).

2. Aktivitas Kegagalan (*Failure Activities*)

Aktivitas kegagalan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau pelanggannya untuk merespon adanya produk yang kualitasnya buruk. Jika respon terhadap kualitas yang buruk dilakukan sebelum produk cacat sampai ke pelanggan maka kegiatannya diklasifikasikan sebagai aktivitas kegagalan internal. Jika respon

terhadap kualitas yang buruk muncul setelah produk sampai ke pelanggan, maka kegiatannya diklasifikasikan sebagai kegiatan kegagalan eksternal. Biaya yang dikeluarkan perusahaan karena terjadi kegagalan dalam kegiatan disebut biaya kegagalan.

2.3.3. Klasifikasi Biaya Kualitas

Menurut Hansen & Mowen (2009), biaya kualitas diklasifikasikan menjadi empat kategori, yaitu:

1. Biaya Pencegahan (*Prevention Costs*)

Biaya pencegahan adalah biaya yang timbul karena upaya mencegah kualitas yang buruk pada produk atau jasa yang dihasilkan. Contoh biaya pencegahan antara lain:

- a. Biaya rekayasa kualitas
- b. Biaya program pelatihan kualitas
- c. Biaya perancangan kualitas
- d. Biaya pelaporan kualitas
- e. Biaya seleksi dan evaluasi pemasok
- f. Biaya audit kualitas
- g. Biaya uji lapangan
- h. Biaya peninjauan desain

2. Biaya Penilaian (*Appraisal Costs*)

Biaya penilaian adalah biaya yang dikeluarkan untuk mengetahui apakah produk dan jasa sudah memenuhi kriteria atau kebutuhan pelanggan. Contoh biaya penilaian antara lain:

- a. Biaya inspeksi dan pengujian bahan baku
- b. Biaya inspeksi kemasan
- c. Biaya pengawasan kegiatan penilaian
- d. Biaya penerimaan produk

Penerimaan produk mencakup pengambilan sampel dari *batch* produk jadi untuk mengetahui apakah produk sudah memenuhi standar kualitasnya. Bila memenuhi, produk diterima.

- e. Biaya penerimaan proses

Penerimaan proses mencakup penarikan sampel produk dalam proses untuk melihat apakah prosesnya terkendali dan menghasilkan produk tanpa cacat; bila tidak, proses akan dihentikan dan menunggu hingga tindakan perbaikan dilakukan.

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

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

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang timbul karena produk dan jasa yang dihasilkan tidak memenuhi spesifikasi atau kebutuhan pelanggan. Ketidaksesuaian ini dideteksi sebelum produk dan jasa

dikirim ke pihak luar. Kegagalan yang terjadi dideteksi oleh kegiatan penilaian. Contoh biaya kegagalan internal antara lain:

- a. Sisa bahan
 - b. Pengerjaan ulang
 - c. Penghentian mesin (karena terdapat produk yang cacat)
 - d. Pemeriksaan ulang
 - e. Pengujian ulang
 - f. Perubahan desain
4. Biaya Kegagalan Eksternal (*External Failure Costs*)

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang timbul akibat produk dan jasa yang dihasilkan tidak berhasil memenuhi persyaratan atau tidak memenuhi kebutuhan pelanggan setelah produk disampaikan kepada pelanggan. Contoh biaya kegagalan eksternal antara lain:

- a. Biaya penarikan produk dari pasar
- b. Biaya kehilangan penjualan karena kinerja produk atau jasa yang buruk
- c. Biaya garansi
- d. Biaya perbaikan
- e. Tanggung jawab hukum yang timbul
- f. Ketidakpuasan pelanggan
- g. Hilangnya pangsa pasar
- h. Biaya untuk mengatasi keluhan pelanggan

2.3.4. Laporan Biaya Kualitas

Menurut Hansen & Mowen (2009), pentingnya biaya kualitas bagi keuangan perusahaan dapat dengan lebih mudah dinilai dengan cara menampilkan biaya-biaya kualitas sebagai persentase dari penjualan aktual. Manajer bertanggung jawab untuk menilai tingkat kualitas yang optimal dan menentukan jumlah relatif yang seharusnya dikeluarkan untuk setiap kategori.

Berikut contoh ilustrasi dari laporan biaya kualitas:

Tabel 2.1

**Laporan Biaya Kualitas
Ladd Lighting Corporation
Laporan Biaya Kualitas
untuk Tahun yang Berakhir 31 Maret 2008**

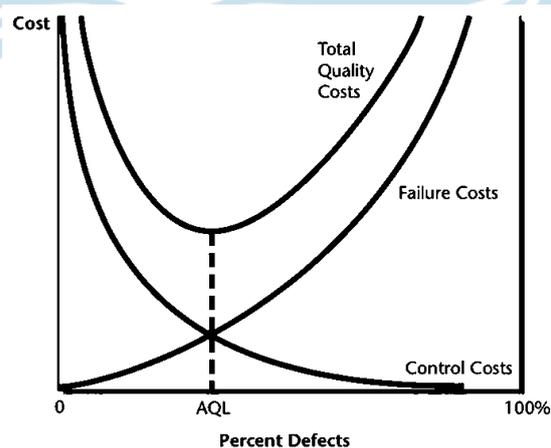
		Biaya Kualitas	Persentase dari penjualan (%)
Biaya pencegahan			
Pelatihan kualitas	\$350.000		
Rekayasa keandalan	\$800.000		
		\$1.150.000	5,18%
Biaya penilaian			
Pemeriksaan bahan baku	\$200.000		
Penerimaan produk	\$100.000		
Penerimaan proses	\$380.000		
		\$680.000	3,06%
Biaya kegagalan internal			
Sisa bahan	\$500.000		
Pengerjaan ulang	\$350.000		
		\$850.000	3,82%
Biaya kegagalan eksternal			
Keluhan pelanggan	\$250.000		
Garansi	\$250.000		
Perbaikan	\$150.000		
		\$650.000	2,93%
Total Biaya Kualitas		\$3.330.000	15%
*Penjualan aktual = \$22.200.000			

2.3.5. Distribusi Biaya Kualitas

Menurut Hansen & Mowen (2009), dalam distribusi biaya kualitas terdapat dua pandangan mengenai biaya kualitas, yaitu:

1. Pandangan Tradisional (Kualitas yang Dapat Diterima)

Pandangan ini mengasumsikan bahwa biaya pengendalian berbanding terbalik dengan biaya kegagalan. Ketika biaya pengendalian meningkat, biaya kegagalan seharusnya menurun. Selama penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pengendalian, perusahaan harus terus meningkatkan upayanya untuk mencegah atau mendeteksi unit-unit yang tidak sesuai. Nantinya, akan dicapai suatu titik dimana kenaikan tambahan biaya dalam upaya tersebut menimbulkan biaya yang lebih besar daripada penurunan biaya kegagalan. Titik ini mewakili tingkat minimum dari total biaya kualitas.



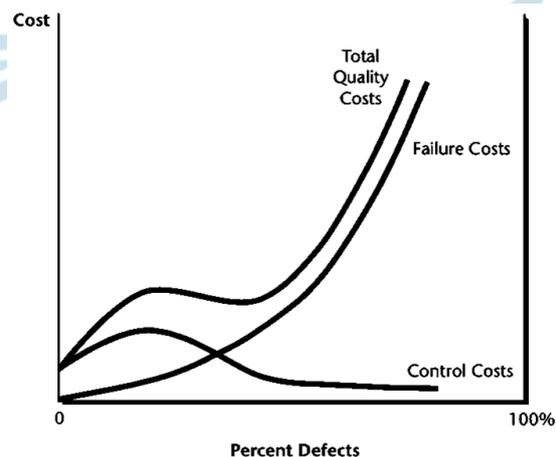
Gambar 2.1. Pandangan Tradisional Distribusi Kualitas (Kualitas yang Dapat Diterima)

Sumber: Hansen & Mowen (2009)

2. Pandangan Kontemporer (*Zero Defect*)

Pandangan *zero defect* menekankan pada biaya kualitas dan potensi penghematan dari upaya yang lebih besar untuk meningkatkan kualitas. Pandangan ini memperketat definisi dari unit cacat, menyempurnakan pandangan terhadap biaya kualitas, dan mengintensifkan upaya perbaikan kualitas.

Bagi perusahaan yang beroperasi dalam lingkungan yang sangat kompetitif, kualitas dapat memberikan keunggulan kompetitif yang penting. Jika pandangan kualitas dinilai tepat, maka perusahaan dapat mengkapitalisasinya dengan menurunkan jumlah unit cacat sekaligus menekan total biaya kualitas. Tingkat optimal dari biaya kualitas adalah keadaan dimana produk-produk yang diproduksi memenuhi nilai targetnya.



Gambar 2.2. Pandangan Kontemporer Distribusi Kualitas (*Zero Defect*)

Sumber: Hansen & Mowen (2009)

2.3.6. Penggunaan Informasi Biaya Kualitas

Menurut Hansen & Mowen (2009), pelaporan biaya kualitas bertujuan untuk membantu manajemen dalam meningkatkan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial. Selain itu, salah satu potensi dari penggunaan sistem biaya kualitas adalah untuk keputusan-keputusan implementasi program kualitas dan untuk mengevaluasi efektivitas program tersebut setelah diimplementasikan.

Kemudian, menurut Garrison, dkk. (2018), laporan biaya kualitas memiliki tiga manfaat, yaitu:

1. Informasi biaya kualitas membantu manajer melihat signifikansi kecacatan keuangan. Manajer biasanya tidak menyadari besarnya biaya kualitas mereka karena biaya ini melintasi lini departemen serta biasanya tidak dilacak dan diakumulasikan oleh sistem biaya.
2. Informasi biaya kualitas membantu manajer mengidentifikasi kepentingan relatif dari masalah kualitas yang dihadapi oleh perusahaan mereka.
3. Informasi biaya kualitas membantu manajer melihat apakah biaya kualitas mereka didistribusikan dengan buruk. Secara umum, biaya kualitas harus didistribusikan lebih banyak ke kegiatan pencegahan dan penilaian dan lebih sedikit ke kegiatan kegagalan.