

## **BAB 2**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Biaya**

##### **2.1.1 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.

##### **2.1.2 Objek Biaya**

Menurut Hansen dan Mowen (2009), objek biaya merupakan suatu sistem akuntansi manajemen yang dibuat untuk mengukur dan membebankan biaya pada entitas. Sedangkan menurut Bustomi dan Nurlela (2009), Objek biaya merupakan tempat dimana biaya atau kegiatan diakumulasikan atau diukur. Unsur-unsur aktivitas yang dapat dijadikan objek biaya meliputi produk, produksi, Lembaga, devisi, *batch* dari unit-unit yang sejenis, lini produk, kontrak, pesanan pelanggan, proyek, proses, dan tujuan strategi.

Berdasarkan pengertian diatas, objek biaya dapat digunakan sebagai pengukuran biaya tergantung pada kemampuan dalam menelusuri biaya. Pencarian biaya pada objek biaya dilakukan agar dapat memisahkan biaya langsung dan biaya tidak langsung dalam menentukan sebesar apa objektif

biaya tersebut yang dapat diandalkan dan sebesar apa kegunaan ukuran biaya yang dihasilkan.

## **2.2 Kualitas**

### **2.2.1 Definisi Kualitas**

Menurut Hansen dan Mowen (2009), kualitas adalah sebuah derajat atau tingkat kesempurnaan. Kualitas merupakan ukuran relatif dari kebaikan. Secara operasional, produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi atau melebihi harapan dari pelanggan. Sedangkan menurut Juran (1999), kualitas adalah sebuah fitur produk yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan pelanggan. 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 kualitas 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.

#### **2.2.2 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 dari suatu produk.

##### 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 jangka waktu produk yang dapat berfungsi.

7. Kesesuaian Kualitas (*Quality of Conformance*)

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

8. Kecocokan Penggunaan (*Fitness For Use*)

Kecocokan penggunaan adalah tingkat kecocokan dari sebuah produk dalam menjalankan fungsi sebagaimana yang dipromosikan.

## **2.3 Biaya Kualitas**

### **2.3.1 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. Istilah biaya kualitas menentukan pada segala biaya yang terjadi untuk mencegah munculnya barang cacat atau biaya yang harus dikeluarkan akibat dari timbulnya barang yang cacat (Garrison et al., 2013).

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa biaya kualitas merupakan biaya-biaya yang muncul atau dikeluarkan oleh perusahaan untuk mencegah terjadinya produk cacat atau kualitas produk yang buruk.

### **2.3.2 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 dilakukan untuk mencegah timbulnya 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, dan audit kualitas,

2. Biaya Penilaian (*Appraisal Costs*)

Biaya penilaian terjadi untuk menilai apakah suatu produk barang atau jasa yang dihasilkan sudah 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 dilakukan saat produk barang atau jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan persyaratan dan kebutuhan pelanggan. Contoh dari biaya kegagalan internal adalah sisa bahan, penghentian mesin, pemeriksaan dan pengujian ulang, dan perubahan desain.

### 4. Biaya Kegagalan Eksternal

Biaya kegagalan eksternal muncul saat produk barang atau jasa yang dihasilkan tidak memenuhi persyaratan atau kurang memuaskan bagi pelanggan ketika produk telah diterima oleh 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. Aktivitas dalam mengantisipasi terjadinya produk cacat atau gagal lebih baik daripada mendeteksi setelah terjadi produk cacat atau gagal (Garrison et al., 2013).

### 2.3.3 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.

### 2.3.4 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. Sedangkan menurut Garrison et al. (2013), perusahaan membuat laporan biaya kualitas sebagai dasar untuk membantu melihat perkembangan dalam hal menurunkan biaya kualitas secara keseluruhan. Berikut contoh laporan biaya kualitas :

**Tabel 2**

**Laporan Biaya Kualitas (Hansen dan Mowen, 2009)**

Ladd Lighting Corporation Laporan Biaya Kualitas untuk Tahun yang Berakhir 31 Maret 2008			
	Biaya Kualitas		Persentase (%) dari penjualan
Biaya Pencegahan			
Pelatihan Kualitas	\$ 350,000.00		
Rekayasa Keandalan	\$ 800,000.00	\$ 1,150,000.00	5,18%
Biaya Penilaian			
Pemeriksaan Bahan Baku	\$ 200,000.00		
Penerimaan Produk	\$ 100,000.00		
Penerimaan Proses	\$ 330,000.00	\$ 630,000.00	3,06%



Biaya Kegagalan Internal			
Sisa Bahan	\$ 500,000.00		
Pengerjaan Ulang	\$ 350,000.00	\$ 850,000.00	3,82%
Biaya Kegagalan Eksternal			
Keluhan Pelanggan	\$ 250,000.00		
Garansi	\$ 250,000.00		
Perbaikan	\$ 150,000.00	\$ 650,000.00	2,93%
Total Biaya Kualitas		\$ 3,330,000.00	14,90% <sup>p</sup>
*)Penjualan aktual \$ 22,200,000			
<sup>p</sup> \$3,300,000/\$2,200,000 = 15%, Perbedaan disebabkan oleh pembulatan			

#### 2.3.4.1 Kelebihan Laporan Biaya Kualitas

Menurut Garrison et al. (2013), laporan biaya kualitas memiliki beberapa kelebihan diantaranya :

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.

#### **2.3.4.2 Kelemahan Laporan Biaya Kualitas**

Menurut Garrison et al. (2013), informasi biaya kualitas memiliki tiga batasan yaitu :

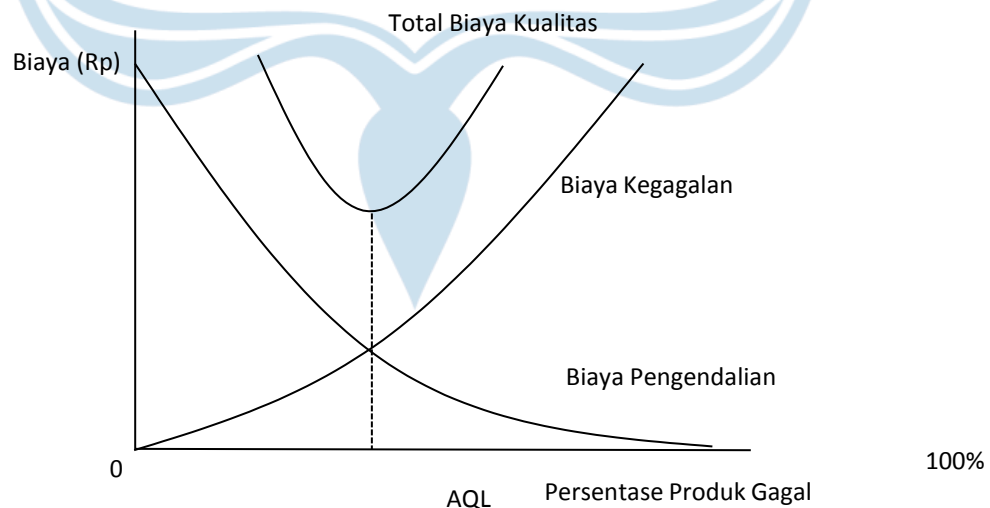
1. Informasi biaya kualitas hanya mengukur dan melaporkan bukan menyelesaikan masalah kualitas.
2. Hasil dari biaya kualitas biasanya tertinggal dari program peningkatan kualitas. Penurunan biaya kualitas mulai terjadi pada saat program kualitas sudah diterapkan beberapa waktu.
3. Informasi biaya kualitas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

#### **2.3.5 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 pendekatan mengenai biaya kualitas yang optimal yaitu :

## 1. Pendekatan Tradisional

Pendekatan tradisional mengasumsikan bahwa terdapat *trade-off* antara biaya pengendalian dengan biaya kegagalan. Saat biaya pengendalian meningkat, biaya kegagalan seharusnya menurun. Selama penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pengendalian, Perusahaan harus terus menekan kualitas produk untuk mendeteksi atau mencegah 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*).

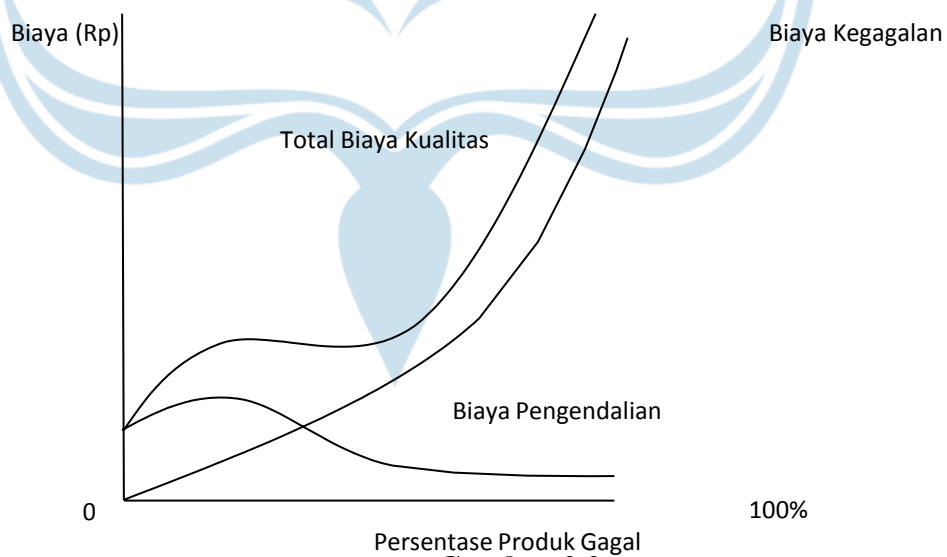


**Gambar 2.1**

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

## 2. Pendekatan Kontemporer / *Zero Defect*

Pada pandangan ini, tingkat optimal biaya kualitas terjadi apabila tidak ada produk yang rusak. Biaya kegagalan akan timbul jika produk tidak sesuai dengan spesifikasi dan perbandingan terbalik optimal dengan biaya pengendalian. Pendekatan ini menggunakan tingkat kerusakan 0 atau *zero defect* dimana produk cacat sebagai produk yang tidak tepat pada target yang ditetapkan semakin menjauhi target maka kerugian akan semakin besar. Pada gambar 2.3. melihat bahwa biaya pengendalian tidak meningkat tanpa batas ketika mendekati kondisi tanpa cacat. Lalu, biaya pengendalian dapat naik, kemudian turun ketika mendekati kondisi tanpa cacat dan biaya kegagalan dapat ditekan menjadi nol.



**Gambar 2.2**

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

Terdapat beberapa strategi dalam menekan biaya kualitas yaitu 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).

### **2.3.6 Informasi Biaya Kualitas**

Menurut Hansen dan Mowen (2009), tujuan utama pelaporan biaya kualitas adalah memperbaiki serta mempermudah perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial. Pemakaian informasi biaya kualitas untuk keputusan penerapan bagi program kualitas dan menilai efektivitas dari program tersebut.

## **2.4 Efektivitas**

### **2.4.1 Pengertian Efektivitas**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif berarti usaha atau tindakan yang dapat membawa hasil. Suatu hal dikatakan efektif apabila usaha-usaha dan tindakan yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Semakin besar kemampuan unit untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai, maka hal tersebut dapat dikatakan semakin efektif.

## **2.4.2 Efektivitas Biaya Kualitas**

Efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan unit yang dimiliki perusahaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Tujuan pengendalian biaya kualitas adalah mencapai biaya kualitas optimal. Dapat dikatakan biaya kualitas efektif apabila penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada peningkatan biaya pengendalian, peningkatan biaya kegagalan lebih kecil daripada penurunan biaya pengendalian.

## **2.5 Produk Rusak**

### **2.5.1 Definisi Produk Rusak**

Menurut Mulyadi (2012), produk rusak merupakan produk dengan standar kualitas yang telah ditetapkan perusahaan. Berbeda dengan sisa bahan, produk rusak merupakan produk yang telah memakan biaya bahan, biaya tenaga kerja, dan biaya *overhead* pabrik.

### **2.5.2 Perlakuan Terhadap Produk Rusak**

1. Apabila produk rusak terjadi karena pengerjaan pesanan tertentu atau faktor yang lain, maka harga pokok produk akan dibebankan sebagai tambahan harga pokok produk yang layak dalam pesanan yang bersangkutan. Apabila produk rusak masih laku dijual, maka hasil penjualannya diperlakukan sebagai pengurang biaya produksi pesanan yang menghasilkan produk rusak tersebut.

2. Apabila produk rusak merupakan hal yang biasa terjadi dalam proses produksi, lalu kerugian yang muncul sebagai akibat terjadinya produk rusak dibebankan kepada produksi secara keseluruhan, dengan cara memperhitungkan kerugian tersebut di dalam tarif biaya *overhead* pabrik.

