

BAB II

BIAYA KUALITAS

2.1. Kualitas

2.1.1. Pengertian Kualitas

Secara umum kualitas merupakan suatu derajat atau tingkat keunggulan (*degree or grade of excellence*). Kualitas juga dapat didefinisikan sebagai ukuran keunggulan suatu produk secara relatif (Hansen & Mowen, 2007:668). Secara operasional, kualitas produk atau jasa merupakan suatu kondisi dimana produk atau jasa dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Sehingga, kualitas merupakan kepuasan pelanggan.

Menurut Hilton & Platt (2019:342), terdapat dua konsep kualitas yaitu kualitas rancangan (*quality of design*) dan kualitas kesesuaian (*quality of conformance*). Kualitas rancangan mengacu pada seberapa baik produk disusun atau dirancang untuk tujuan penggunaannya. Kualitas kesesuaian mengacu pada sejauh mana suatu produk memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan kedua konsep tersebut, produk dikatakan berkualitas jika memenuhi kualitas rancangan dan kualitas kesesuaian.

2.1.2. Dimensi Kualitas

Menurut Hansen & Mowen (2007:669) ada delapan atribut atau dimensi kualitas yang dapat digunakan untuk menggambarkan harapan pelanggan akan suatu produk, yaitu:

1. Kinerja (*Performance*)

Kinerja menunjukkan seberapa konsisten atau seberapa baik fungsi dari suatu produk.

2. Estetika (*Aesthetics*)

Estetika berhubungan dengan tampilan dan keindahan suatu produk. Estetika juga menyangkut penampilan fasilitas, peralatan, personalia, serta materi komunikasi yang menunjang produk.

3. Kemudahan Perawatan dan Perbaikan (*Serviceability*)

Kemudahan perawatan dan perbaikan berhubungan dengan kemudahan untuk pemeliharaan dan perbaikan suatu produk.

4. Fitur (*Features*)

Fitur mengacu pada karakteristik produk yang menjadi pembeda dengan produk lain yang memiliki fungsi sejenis.

5. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan probabilitas bahwa suatu produk akan memberikan fungsi untuk jangka waktu tertentu. Dengan kata lain, suatu produk dapat diandalkan fungsinya.

6. Daya Tahan (*Durability*)

Daya tahan merupakan jangka waktu suatu produk dapat berfungsi dengan baik.

7. Kualitas Kesesuaian (*Quality of Conformance*)

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

8. Pemanfaatan (*Fitness for Use*)

Pemanfaatan menunjukkan kemampuan produk untuk memberikan fungsi seperti yang diiklankan atau dijanjikan.

2.2. Biaya Kualitas

2.2.1. Pengertian Biaya Kualitas

Aktivitas yang berhubungan dengan kualitas merupakan aktivitas yang dilakukan karena kualitas produk yang rendah atau kemungkinan adanya kualitas produk yang rendah. Biaya untuk melakukan aktivitas ini disebut dengan biaya kualitas. Menurut Hansen & Mowen (2007:670) biaya kualitas merupakan biaya yang terjadi karena kualitas yang rendah atau atau kemungkinan adanya kualitas yang rendah. Garrison, Noreen, & Brewer (2020:541) mendefinisikan biaya kualitas sebagai seluruh biaya yang dikeluarkan untuk mencegah, mendeteksi, dan menangani produk cacat. Sedangkan menurut Lanen, Anderson, & Maher (2019:425) biaya kualitas merupakan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan guna mencegah produk berkualitas rendah atau biaya yang timbul sebagai akibat dari adanya produk yang berkualitas rendah.

2.2.2. Jenis Biaya Kualitas

Menurut Hansen & Mowen (2007:670), pengertian biaya kualitas menyiratkan bahwa biaya kualitas berkaitan dengan dua jenis aktivitas kualitas, yaitu:

1. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Aktivitas pengendalian merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mencegah atau mendeteksi kualitas yang buruk. Aktivitas pengendalian

meliputi aktivitas pencegahan serta penilaian. Biaya yang dikeluarkan untuk melakukan aktivitas pengendalian disebut dengan biaya pengendalian (*control costs*).

2. Aktivitas Kegagalan (*Failure Activities*)

Aktivitas kegagalan merupakan aktivitas yang dilakukan sebagai respons terhadap produk yang berkualitas buruk. Biaya untuk melaksanakan aktivitas kegagalan disebut dengan biaya kegagalan (*failure costs*). Terdapat dua kategori aktivitas kegagalan, yaitu aktivitas kegagalan internal dan eksternal. Apabila respons terjadi sebelum produk sampai kepada pelanggan, maka aktivitas ini masuk dalam kategori aktivitas kegagalan internal. Sebaliknya, apabila respons terjadi setelah produk diterima oleh pelanggan, maka aktivitas ini masuk dalam kategori aktivitas kegagalan eksternal.

Berdasarkan dua jenis aktivitas kualitas, dapat dijelaskan bahwa terdapat empat jenis biaya kualitas, yaitu:

1. Biaya Pencegahan (*Prevention Costs*)

Biaya pencegahan merupakan biaya yang terjadi dalam upaya mencegah adanya produk dengan kualitas yang buruk. Contoh dari biaya pencegahan yaitu biaya rekayasa kualitas, pelatihan kualitas, perencanaan kualitas, evaluasi dan seleksi pemasok, audit kualitas, uji coba lapangan, dan tinjauan desain.

2. Biaya Penilaian (*Appraisal Costs*)

Biaya penilaian merupakan biaya yang terjadi untuk menentukan apakah suatu produk telah memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan atau sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Contoh dari biaya penilaian yaitu inspeksi dan pengujian bahan baku, inspeksi pengemasan, pengawasan aktivitas penilaian, penerimaan produk, dan penerimaan proses.

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

Biaya kegagalan internal merupakan biaya yang terjadi akibat produk yang tidak memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan dan produk belum sampai ke pelanggan. Contoh biaya kegagalan internal yaitu sisa bahan, pengerjaan kembali produk, terhentinya mesin, inspeksi ulang, pengujian ulang, serta perubahan desain.

4. Biaya Kegagalan Eksternal (*Eksternal Failure Costs*)

Biaya kegagalan eksternal merupakan biaya yang terjadi akibat produk tidak memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan dan produk telah diterima oleh pelanggan. Contoh biaya kegagalan eksternal yaitu biaya penarikan produk, kehilangan penjualan, retur dan potongan penjualan, garansi, ketidakpuasan pelanggan, kehilangan pangsa pasar, dan penanganan keluhan pelanggan.

2.2.3. Pengukuran Biaya Kualitas

Hansen & Mowen (2007:671) menyatakan bahwa dalam pengukuran biaya kualitas, terdapat dua kategori biaya kualitas yaitu:

1. Biaya kualitas yang dapat diamati (*Observable quality costs*)

Biaya kualitas yang dapat diamati merupakan biaya kualitas yang jumlahnya dapat diketahui dari catatan akuntansi perusahaan. Biaya kualitas yang masuk dalam kategori ini yaitu biaya biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan sebagian biaya kegagalan eksternal.

2. Biaya kualitas tersembunyi (*Hidden quality costs*)

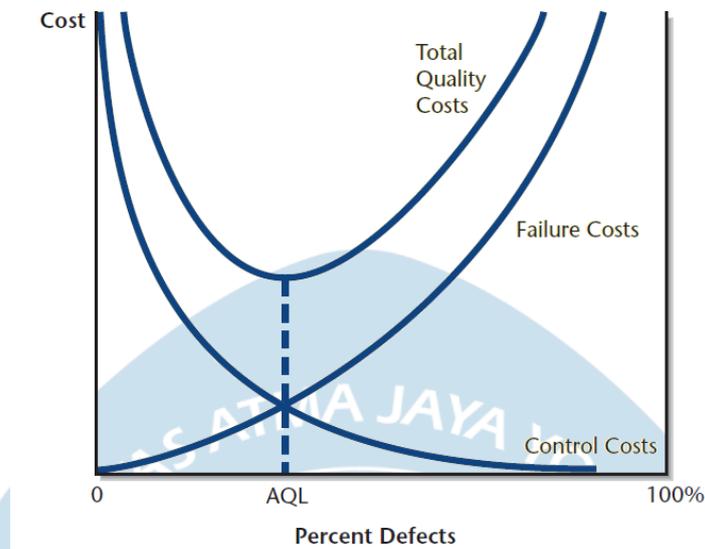
Biaya kualitas tersembunyi merupakan biaya atau kerugian yang muncul akibat rendahnya kualitas namun jumlah biaya ini tidak dapat diketahui dari catatan akuntansi perusahaan. Biaya kualitas yang masuk dalam kategori ini yaitu sebagian dari biaya kegagalan eksternal seperti kehilangan penjualan, kehilangan pangsa pasar, dan ketidakpuasan pelanggan.

2.2.4. Fungsi Biaya Kualitas

Hansen & Mowen (2007:675) menjelaskan bahwa terdapat dua pandangan tentang fungsi biaya kualitas, yaitu:

1. *Acceptable Quality View* (Pandangan Tradisional)

Pandangan kualitas yang dapat diterima menganggap bahwa ada *trade-off* antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Apabila biaya pengendalian mengalami peningkatan, maka biaya kegagalan akan menurun. Tingkat minimum biaya kualitas tercapai ketika kenaikan biaya pengendalian lebih besar dari penurunan biaya kegagalan. Sedangkan, tingkat optimum tercapai ketika terjadi keseimbangan antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan atau disebut sebagai *Acceptable Quality Level (AQL)*. Tingkat optimum dapat diilustrasikan pada gambar berikut:



Sumber: Hansen & Mowen 2007:676

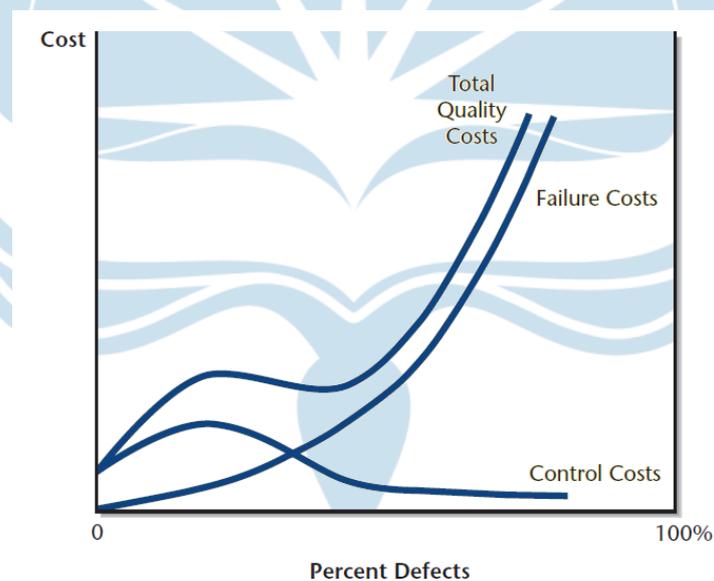
Gambar 2. 1 Grafik Biaya Kualitas AQL

Dari gambar 2.1 dapat dijelaskan bahwa jika biaya pencegahan menurun, maka persentase unit cacat akan mengalami peningkatan. Di sisi lain, jika persentase unit cacat meningkat, maka biaya kegagalan akan mengalami peningkatan. Dari fungsi total biaya kualitas, dapat dilihat bahwa total biaya kualitas menurun saat kualitas meningkat hingga titik tertentu.

2. *Zero-Defects View* (Pandangan Kontemporer)

Pandangan *zero defect* tidak mengenal batas toleransi tingkat kerusakan yang masih dapat diterima (*AQL*). Dalam pandangan ini, digunakan tingkat kerusakan nol atau *zero defect*. Pada dasarnya, pandangan *zero defect* menganggap bahwa mengurangi produk yang tidak sesuai spesifikasi menjadi nol adalah hal yang menguntungkan. Perusahaan yang memproduksi lebih sedikit produk yang tidak sesuai menjadi lebih

kompetitif dibandingkan dengan perusahaan yang menggunakan model AQL (pandangan tradisional). Model *zero defect* kemudian diperbarui dengan konsep *robust quality* pada pertengahan tahun 1980-an. Menurut konsep *robust quality*, produk cacat merupakan produk yang tidak tepat pada target. Semakin jauh dari target, maka semakin besar kerugian yang akan dialami oleh perusahaan. Pandangan *zero defect* mengasumsikan tidak ada *trade-off* antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Agar tingkat optimum dapat dicapai, maka perusahaan harus menghasilkan produk yang tepat pada target yang ditetapkan. Tingkat optimum dapat diilustrasikan pada gambar berikut:



Sumber: Hansen & Mowen 2007:677

Gambar 2. 2 Grafik Biaya Kualitas Pandangan Kontemporer

Gambar 2.2 menunjukkan adanya perbedaan mendasar pada biaya kualitas dari pandangan kontemporer. Perbedaan pertama adalah biaya pengendalian

tidak akan meningkat tanpa batas ketika mendekati tingkat kerusakan nol. Perbedaan kedua yaitu biaya pengendalian akan meningkat tetapi kemudian menurun ketika mendekati tingkat kerusakan nol. Dan yang ketiga yaitu biaya kegagalan bisa ditekan hingga mendekati nol.

2.2.5. Laporan Biaya Kualitas

Biaya kualitas penting untuk dilaporkan agar dapat membantu manajemen dalam meningkatkan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kualitas. Laporan biaya kualitas menyajikan rincian dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, serta biaya kegagalan eksternal yang timbul dari aktivitas kualitas yang sesungguhnya dilakukan oleh perusahaan. Dalam laporan biaya kualitas, informasi biaya kualitas disajikan dalam bentuk persentase dari penjualan aktual. Pada dasarnya, tujuan dari perbaikan kualitas adalah agar produk diterima oleh pasar. Jika produk diterima pasar, maka penjualan akan meningkat. Oleh karena itu, biaya kualitas disajikan dalam bentuk persentase dari penjualan. Tingkat biaya kualitas yang ideal yaitu sekitar 2 hingga 3 persen dari penjualan (Hansen & Mowen, 2007:668). Menurut Hansen & Mowen (2007:673), manfaat dari laporan biaya kualitas yaitu:

1. Mengungkapkan besarnya biaya kualitas pada setiap kategori, hal ini memungkinkan manajer untuk menilai dampak keuangannya.
2. Menunjukkan distribusi biaya kualitas berdasarkan kategori, hal ini membantu manajer menilai kepentingan relatif dari setiap kategori.

Berikut ini adalah contoh dari laporan biaya kualitas (halaman berikutnya):

Tabel 2. 1
Laporan Biaya Kualitas

Ladd Lighting Corporation			
Laporan Biaya Kualitas			
Untuk Tahun yang Berakhir 31 Maret 2021			
	Biaya Kualitas		Persentase dari Penjualan ^a
Biaya Pencegahan:			
Pelatihan Kualitas	\$350,000		
Rekayasa Keandalan	<u>\$800,000</u>	\$1,150,000	5,18%
Biaya Penilaian:			
Inspeksi Bahan Baku	\$200,000		
Penerimaan Produk	\$100,000		
Penerimaan Proses	<u>\$380,000</u>	\$680,000	3,06%
Biaya Kegagalan Internal:			
Sisa Bahan	\$500,000		
Pengerjaan Ulang	<u>\$350,000</u>	\$850,000	3,82%
Biaya Kegagalan Eksternal:			
Keluhan Pelanggan	\$250,000		
Garansi	\$250,000		
Perbaikan	<u>\$150,000</u>	<u>\$650,000</u>	<u>2,93%</u>
Total Biaya Kualitas		\$3,330,000	14,99% ^b
Keterangan:			
^a Penjualan Aktual: \$22,200,000			
^b \$3,330,000 / \$22,200,000 = 15% (perbedaan karena pembulatan)			

Sumber: Hansen & Mowen 2007:674