

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas

2.1.1. Definisi Kualitas

Dalam Hansen dan Mowen (2007), disebutkan bahwa definisi kualitas berdasarkan kamus biasanya merujuk pada derajat atau tingkatan keunggulan, atau bisa juga diartikan sebagai ukuran relatif mengenai suatu mutu. Definisi seperti ini bersifat *general* atau tidak didasarkan dari sisi operasional. Untuk menilai kualitas dari segi operasionalnya, maka fokusnya harus ditujukan pada pelanggan. Menurut Hansen dan Mowen (2007), produk atau jasa yang berkualitas adalah produk atau jasa yang memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Ekspektasi pelanggan dapat dideskripsikan dengan dimensi kualitas. Oleh karena itu, produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi atau melebihi ekspektasi dalam delapan dimensi kualitas.

2.1.2. Dimensi Kualitas

Berdasarkan Hansen dan Mowen (2007), terdapat delapan dimensi kualitas sebagai berikut:

1. Kinerja (*Performance*)

Kinerja merujuk pada seberapa baik dan konsisten fungsi dari suatu produk. Untuk kategori jasa, dimensi kinerja dapat ditentukan berdasarkan tiga atribut (*responsiveness, assurance, empathy*). *Responsiveness* berarti kesediaan untuk membantu serta memberikan layanan yang cepat dan

konsisten kepada pelanggan. *Assurance* merujuk pada pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan karyawan dalam menyampaikan kepercayaan dan keamanan. *Empathy* berarti menyediakan kepedulian secara individual kepada pelanggan.

2. Tampilan (*Aesthetics*)

Aesthetics berkaitan dengan tampilan dari suatu produk yang berwujud. Untuk bidang jasa, estetika dapat dilihat dari tampilan fasilitas, peralatan, personel, atau materi komunikasi yang dimiliki oleh jasa tersebut.

3. Kemudahan pemeliharaan dan perbaikan (*Serviceability*)

Serviceability merujuk pada kemudahan untuk memelihara atau memperbaiki suatu produk.

4. Fitur (*Features*)

Fitur atau kualitas desain merujuk pada karakteristik suatu produk yang membedakan produk tersebut dari produk sejenis lain yang sama fungsinya.

5. Keandalan (*Reliability*)

Andal berarti bahwa produk atau jasa dapat bekerja atau berfungsi sesuai dengan yang diperkirakan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

6. Keawetan (*Durability*)

Keawetan merujuk pada lamanya suatu produk dapat berfungsi.

7. Mutu kesesuaian (*Quality of Conformance*)

Mutu kesesuaian merupakan ukuran mengenai bagaimana suatu produk memenuhi spesifikasi tertentu.

8. Kecocokan penggunaan (*Fitness for use*)

Kecocokan penggunaan merupakan kesesuaian suatu produk dalam berfungsi seperti yang diiklankan.

2.1.3. Aspek Kualitas

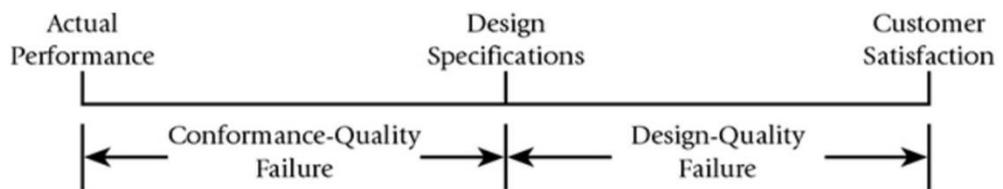
Menurut Datar dan Rajan (2021), kualitas dapat dibedakan menjadi dua aspek:

1. Kualitas Desain (*Design Quality*)

Kualitas desain merujuk pada seberapa dekat karakteristik dari produk atau jasa dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2. Kualitas Kesesuaian (*Conformance Quality*)

Kualitas kesesuaian merujuk pada kinerja dari produk atau jasa yang relatif terhadap desain dan spesifikasinya.



Gambar 2.1.

Aspek Kualitas

Berdasarkan Gambar 2.1 di atas, dapat dikatakan bahwa spesifikasi desain yang tidak mampu memenuhi kepuasan pelanggan akan memunculkan kegagalan kualitas desain. Sedangkan kinerja aktual yang tidak sesuai dengan spesifikasi desain akan memunculkan kegagalan kualitas kesesuaian.

2.2. Biaya Kualitas

2.2.1. Definisi Biaya Kualitas

Berdasarkan Datar dan Rajan (2021), biaya kualitas merupakan biaya yang terjadi untuk mencegah produk berkualitas buruk atau biaya yang muncul akibat adanya produk yang berkualitas buruk. Selanjutnya menurut Hansen dan Mowen (2007), biaya kualitas merupakan biaya yang timbul akibat adanya aktivitas kualitas, di mana aktivitas kualitas muncul karena kemungkinan atau adanya kualitas yang buruk. Biaya kualitas diasosiasikan dengan dua subkategori dari aktivitas kualitas, yaitu aktivitas pengendalian (*control activities*) dan aktivitas kegagalan (*failure activities*). Aktivitas pengendalian merupakan aktivitas yang dilakukan organisasi untuk mencegah atau mendeteksi kemungkinan adanya kualitas yang buruk, sedangkan aktivitas kegagalan merupakan aktivitas yang dilakukan organisasi atau pelanggan sebagai respon dari adanya kualitas yang buruk. Adanya aktivitas pengendalian akan memunculkan biaya pengendalian (*control costs*), sedangkan aktivitas kegagalan akan memunculkan biaya kegagalan (*failure costs*).

2.2.2. Kategori Biaya Kualitas

Hansen dan Mowen (2007) menjelaskan bahwa terdapat empat kategori biaya kualitas sebagai berikut:

1. Biaya Pencegahan (*prevention costs*)

Merupakan biaya yang timbul untuk mencegah adanya kualitas yang buruk pada produk atau jasa. Contoh biaya pencegahan antara lain rekayasa kualitas, program pelatihan kualitas, perencanaan kualitas, pelaporan

kualitas, seleksi dan evaluasi *supplier*, dan tinjauan desain. Idealnya semakin tinggi biaya pencegahan, maka diharapkan biaya kegagalan akan semakin rendah.

2. Biaya Penilaian (*appraisal costs*)

Merupakan biaya yang timbul untuk menilai apakah produk atau jasa telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Contoh biaya penilaian seperti inspeksi dan uji material, inspeksi pengemasan, dan inspeksi dan uji peralatan.

3. Biaya Kegagalan Internal (*internal failure costs*)

Merupakan biaya yang timbul karena produk atau jasa tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ketidaksesuaian ini dideteksi dalam aktivitas kegagalan dan terjadi sebelum produk atau jasa sampai ke pelanggan. Contoh biaya kegagalan internal antara lain pengerjaan ulang, reinspeksi, pengujian ulang, dan penggantian desain.

4. Biaya Kegagalan Eksternal (*external failure costs*)

Merupakan biaya yang timbul karena produk atau jasa tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau gagal memenuhi kepuasan pelanggan setelah produk atau jasa tersebut sampai ke pelanggan. Dari keempat kategori biaya kualitas, biaya kegagalan eksternal bisa menjadi yang paling merugikan. Contoh biaya kegagalan eksternal meliputi biaya penarikan, kerugian penjualan, retur, potongan, perbaikan, ketidakpuasan pelanggan, kehilangan pangsa pasar, dan penyesuaian keluhan.

Selanjutnya menurut Hansen dan Mowen (2007), biaya kualitas juga dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu biaya yang dapat diamati (*observable quality costs*) dan biaya yang tersembunyi (*hidden quality costs*). *Observable quality costs* merupakan biaya kualitas yang dapat terlihat dalam catatan akuntansi, sedangkan *hidden quality costs* tidak dapat terlihat dalam catatan akuntansi. *Hidden quality costs* merupakan biaya peluang yang timbul dari adanya kualitas yang buruk dan termasuk ke dalam kategori biaya kegagalan eksternal.

2.2.3. Laporan Biaya Kualitas

Hansen dan Mowen (2007) mengatakan bahwa signifikansi finansial dari biaya kualitas dapat lebih mudah dinilai dengan cara menampilkan biaya-biaya tersebut dalam bentuk persentase dari jumlah penjualannya. Berikut ini adalah contoh laporan biaya kualitas:

Tabel 2.1.

Contoh Laporan Biaya Kualitas

Ladd Lighting Corporation Laporan Biaya Kualitas Untuk Tahun yang Berakhir 31 Maret 2008			
	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 material	\$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		

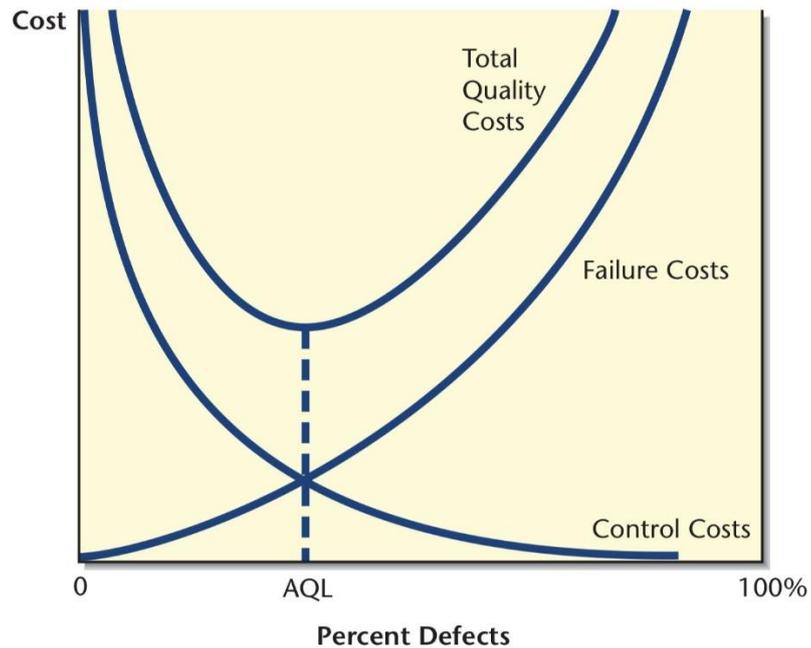
Garansi	250,000		
Perbaikan	150,000	650,000	2.93%
Total biaya kualitas		<u>\$3,330,000</u>	<u>14.99%^b</u>
^a Penjualan = \$22,200,000			
^b \$3,330,000/\$22,200,000 = 15%			

2.2.4. Distribusi Biaya Kualitas

Menurut Hansen dan Mowen (2007), terdapat dua pandangan tentang biaya kualitas:

1. Pandangan Tradisional (*Acceptable Quality View*)

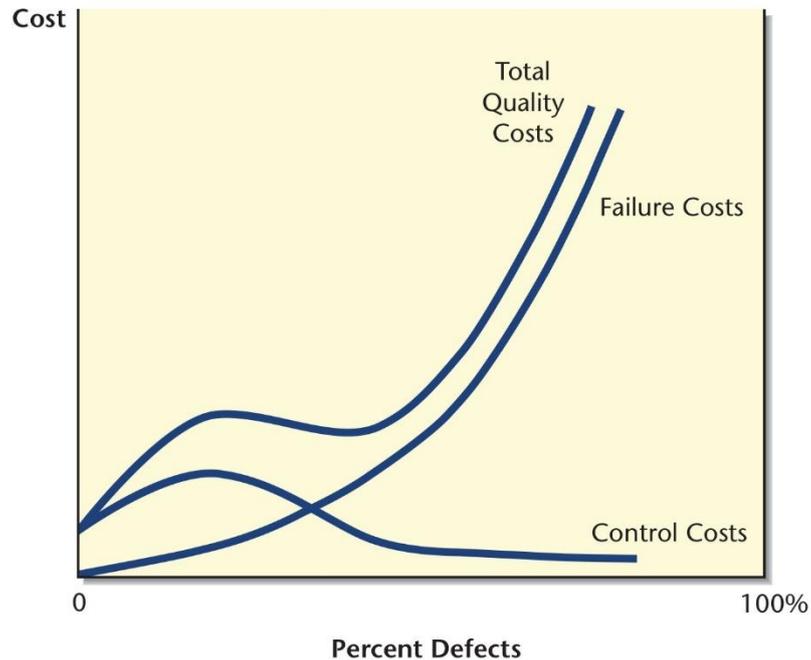
Pandangan tradisional mengasumsikan bahwa terdapat perbandingan terbalik antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Ketika biaya pengendalian meningkat, maka biaya kegagalan seharusnya menurun. Selama penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pengendalian, perusahaan harus terus berupaya untuk mencegah atau mendeteksi unit-unit yang tidak sesuai. Pada akhirnya, akan tercapai suatu titik di mana tambahan biaya untuk upaya tersebut akan berbiaya lebih besar daripada penurunan biaya kegagalan. Titik tersebut dikenal sebagai *acceptable quality level* (AQL) yang merupakan keseimbangan optimal antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan, serta merepresentasikan level minimal dari total biaya kualitas.



Gambar 2.2.
Grafik Biaya Kualitas AQL

2. Pandangan Kontemporer (*Total Quality Control or Zero-Defects View*)

Jika pandangan tradisional mendorong perusahaan untuk menekan jumlah produk cacatnya hingga jumlah tertentu, pandangan kontemporer memberi klaim bahwa mengurangi jumlah produk cacat hingga nol akan menguntungkan. Perusahaan yang memproduksi lebih sedikit unit-unit yang tidak sesuai lebih kompetitif dibandingkan dengan perusahaan yang menggunakan model AQL tradisional. Untuk perusahaan yang berada dalam persaingan yang sangat ketat, kualitas dapat menjadi suatu keuntungan yang kompetitif. Jika pandangan kualitas ini benar, perusahaan dapat mengkapitalisasikannya, mengurangi jumlah produk cacat, serta menekan biaya kualitas. Biaya kualitas yang optimal tercapai ketika produk yang diproduksi memenuhi nilai target.



Gambar 2.3.

Grafik Biaya Kualitas Kontemporer

2.2.5. Penggunaan Informasi Biaya Kualitas

Tujuan utama dari pelaporan biaya kualitas adalah untuk meningkatkan dan memfasilitasi perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial. Berdasarkan Hansen dan Mowen (2007), salah satu potensi kegunaan dari sistem biaya kualitas adalah dengan menggunakan informasi biaya kualitas untuk keputusan implementasi program kualitas dan evaluasi efektivitas program setelah program tersebut diimplementasikan. Kemudian menurut Garrison, dkk. (2021), laporan biaya kualitas memiliki beberapa kegunaan antara lain membantu manajer untuk melihat signifikansi finansial dari produk cacat, membantu manajer mengidentifikasi kepentingan relatif mengenai permasalahan kualitas yang dihadapi perusahaan, serta membantu manajer melihat apakah biaya kualitas terdistribusi dengan baik atau tidak.