

BAB II

BIAYA MUTU

2.1. Akuntansi Manajemen

2.1.1. Definisi Akuntansi Manajemen

Menurut Kholmi (2019), akuntansi manajemen adalah salah satu bidang akuntansi yang berkaitan dengan menyediakan suatu data untuk manajemen mengelola organisasi dan membantu dalam memecahkan masalah spesifik yang dihadapi organisasi atau perusahaan. Seorang manajer adalah orang dalam organisasi yang memimpin dan mengendalikan operasi organisasi dan bertanggungjawab kepada kepemimpinannya pada suatu organisasi. Untuk alasan ini, manajemen tertarik pada informasi akuntansi untuk menilai efisiensi dan menilai aktivitas organisasi. Karena keterbatasan informasi dalam akuntansi keuangan seperti penggunaan data historis, pelaporan yang tidak rinci, akuntansi manajemen dikembangkan untuk memberikan informasi yang lengkap kepada manajemen.

2.2. Biaya

2.2.1. Definisi Biaya

Biaya menurut Hansen & Mowen (2009) dalam bukunya adalah suatu kas atau nilai setara kas yang dikorbankan untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan dapat memberikan manfaat saat ini atau masa depan bagi organisasi.

Untuk menghasilkan manfaat saat ini dan masa yang akan datang, manajemen perusahaan harus merencanakan dan mengendalikan penentuan biaya dengan baik karena informasi biaya menyediakan kerangka berpikir bagi perusahaan untuk mengelola pendapatan dan beban. Dari sini dapat dilihat bagaimana biaya dan kecenderungannya. Memahami biaya berarti mengetahui berapa biaya untuk memproduksi suatu produk.

2.2.2. Objek Biaya

Menurut Hansen dan Mowen (2009) objek biaya adalah sistem akuntansi manajemen yang dirancang untuk mengukur dan membebankan biaya ke entitas, Objek biaya bisa merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengalokasikan biaya, seperti produk, klien, departemen, proyek, aktivitas, dan lainnya. Untuk menilai validitas tujuan biaya dan nilai pengukuran biaya yang dihasilkan, pencarian biaya pada objek biaya digunakan untuk membedakan antara biaya langsung dan biaya tidak langsung.

2.3. Mutu

2.3.1. Definisi Mutu

Menurut Hansen dan Mowen (2009), mutu adalah derajat atau taraf kesempurnaan. Mutu itu sendiri bisa menjadi ukuran relatif dari kebaikan. Definisi mutu diungkapkan oleh para ahli, Vincent Gaspersz (2005) mendefinisikan mutu sebagai sekumpulan karakteristik produk, termasuk karakteristik langsung dan karakteristik menarik, yang memenuhi kebutuhan

pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan dengan penggunaan produk, lalu mutu juga termasuk beberapa barang yang tidak cacat atau rusak. Definisi sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu adalah suatu taraf kesempurnaan yang dibagi menjadi beberapa karakteristik untuk memenuhi kepuasan para pelanggan.

2.3.2. Aktivitas dalam Menghasilkan Mutu Produk

Dalam menghasilkan mutu suatu produk perusahaan harus menjalankan beberapa proses atau aktivitas. Proses aktivitas ketika ingin menghasilkan mutu produk menurut Juran (1999) adalah sebagai berikut:

1. Quality Planning, proses mengidentifikasi pelanggan dan memberikan produk dan layanan dengan atribut yang benar, dan kemudian mengkomunikasikan pengetahuan ini kepada semua agen dalam organisasi untuk memuaskan pelanggan.
2. Quality Control, proses pemeriksaan dan evaluasi produk secara aktual terhadap kebutuhan yang diinginkan pelanggan. Masalah yang diketahui kemudian diselesaikan, seperti mesin yang rusak segera diperbaiki.
3. Quality Improvement, proses mempertahankan mekanisme yang telah ditetapkan untuk mencapai mutu secara berkelanjutan. Ini termasuk alokasi sumber daya, alokasi personel untuk melaksanakan peningkatan mutu, pelatihan personel untuk berpartisipasi dalam peningkatan mutu, dan pembentukan umum struktur permanen untuk membentuk suatu mutu dan mempertahankan hasil yang dicapai sebelumnya.

2.3.3. Dimensi Mutu

Dimensi mutu untuk kepuasan pelanggan dalam memenuhi harapannya menurut Hansen & Mowen (2009) dibagi menjadi delapan kategori, sebagai berikut:

1. Kinerja (Performance)

Kinerja mengacu pada konsistensi kinerja produk.

2. Estetika (Aesthetics)

Estetika mengacu pada penampilan fisik produk, fasilitas, staff, peralatan, atau materi komunikasi lainnya.

3. Kemudahan Perawatan dan Perbaikan (Serviceability)

Kemudahan servis dan perbaikan mengacu pada tingkat penerapan dan kemampuan perbaikan produk.

4. Fitur (Features)

Fitur adalah keunikan dari suatu produk yang membedakannya dari produk serupa dengan fungsi yang sama. Fitur ini membantu perusahaan menentukan segmen pasarnya.

5. Keandalan (Reliability)

Keandalan mengacu pada kemungkinan bahwa suatu produk atau layanan akan melakukan fungsinya dalam jangka waktu tertentu.

6. Ketahanan (Durability)

Ketahanan didefinisikan sebagai lamanya waktu suatu produk dapat berfungsi.

7. Kesesuaian Mutu (Quality of Comformance)

Kesesuaian mutu didefinisikan sebagai tolak ukur apakah produk yang dihasilkan sesuai atau memenuhi dengan spesifikasi yang ditentukan sebelumnya.

8. Kecocokan Penggunaan (Fitness For Use)

Kecocokan penggunaan adalah seberapa cocok sebuah produk dalam fungsi yang dijalankan seperti yang telah dipromosikan.

2.4. Biaya Mutu

2.4.1. Definisi Biaya Mutu

Biaya mutu yang didefinisikan oleh Hansen & Mowen (2009) adalah biaya yang dikeluarkan karena adanya atau potensi adanya produk yang bermutu buruk. Lalu menurut Garrison et al. (2013) biaya mutu adalah biaya yang dikeluarkan yang disebabkan oleh produk cacat sebelum sampai ke pelanggan atau karena kerusakan produk. Dapat ditarik kesimpulan bahwa biaya mutu adalah biaya yang keluar karena adanya produk yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.

2.4.2. Klasifikasi Biaya Mutu

Hansen & Mowen (2009) menyebutkan bahwa kegiatan yang berhubungan dengan mutu ditunjukkan dengan adanya empat kategori biaya mutu, sebagai berikut:

1) Biaya Pencegahan

Biaya pencegahan dilakukan untuk mencegah mutu yang buruk dalam produk atau layanan yang diproduksi. Contoh biaya pencegahan adalah

biaya rekayasa mutu, perencanaan mutu, program pelatihan mutu, pelaporan mutu dan audit mutu.

2) Biaya Penilaian

Biaya penilaian dikeluarkan untuk mengevaluasi apakah produk atau layanan yang diproduksi memenuhi spesifikasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Contoh biaya penilaian adalah biaya pemeriksaan dan pengujian bahan baku, penerimaan produk, penerimaan proses, dan persetujuan eksternal.

3) Biaya Kegagalan internal

Biaya kegagalan internal terjadi ketika produk atau layanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan kebutuhan dan spesifikasi pembeli. Contoh biaya kegagalan internal adalah memo, downtime sistem, inspeksi dan pengujian ulang, dan perubahan desain.

4) Biaya Kegagalan Eksternal

Biaya kegagalan eksternal meningkat ketika produk atau layanan yang dihasilkan tidak memenuhi persyaratan atau tidak memuaskan pembeli ketika produk telah diperoleh melalui klien. Contoh biaya kegagalan eksternal adalah penjualan yang hilang, biaya garansi, ketidakpuasan pelanggan, dan pangsa pasar yang hilang.

2.4.3. Pengukuran Biaya Mutu

Hansen & Mowen (2009) mengklasifikasikan biaya mutu sebagai biaya terlihat (dapat diobservasi) dan biaya tersembunyi. Biaya mutu yang dapat diamati adalah biaya yang tersedia dan dapat dilihat dalam data akuntansi

perusahaan. Sementara itu, biaya tersembunyi adalah biaya yang dikeluarkan karena ketidakpuasan karena buruknya mutu dan umumnya tidak ditentukan dalam catatan akuntansi perusahaan. Ada tiga metode dalam memperkirakan biaya mutu, yaitu:

1. The Multiplier Method

Metode perkalian mengasumsikan bahwa keseluruhan harga kegagalan dibuat dari biaya kegagalan yang terukur.

2. The Market Research Method

Metode studi pasar digunakan untuk menilai efek negatif mutu pada pendapatan dan pangsa pasar. Banyak pendekatan yang digunakan dalam metode ini, khususnya melalui survei pelanggan dan wawancara dengan anggota tim penjualan perusahaan.

3. The Taguchi Quality Loss Function

Metode derivasi fungsi mutu taguchi berasumsi bahwa setiap penyimpangan dari nilai target sebuah karakteristik mutu dapat menimbulkan biaya mutu tersembunyi.

2.4.4. Laporan Biaya Mutu

Biaya mutu adalah aspek penting dalam masalah keuangan suatu bisnis ataupun perusahaan, agar dapat dinilai dengan lebih mudah dengan menampilkan biaya mutu sebagai persentase dari pendapatan nyata. Sistem pelaporan biaya mutu memiliki dampak penting pada organisasi, terutama di dalam komponen peningkatan dan pengendalian biaya mutu (Hansen & Mowen, 2009). Berikut laporan biaya mutu yang ada pada buku Hansen & Mowen (2009):

Gambar 2.1

Laporan Biaya Mutu (Hansen & Mowen, 2009)

Quality Costs		Percentage (%) of Sales ^a
Prevention costs:		
Quality training	\$350,000	
Reliability engineering	<u>800,000</u>	\$1,150,000
		5.18%
Appraisal costs:		
Materials inspection	\$200,000	
Product acceptance	100,000	
Process acceptance	<u>380,000</u>	680,000
		3.06
Internal failure costs:		
Scrap	\$500,000	
Rework	<u>350,000</u>	850,000
		3.82
External failure costs:		
Customer complaints	\$250,000	
Warranty	250,000	
Repair	<u>150,000</u>	<u>650,000</u>
		<u>2.93</u>
Total quality costs		<u>\$3,330,000</u>
		<u>14.99%</u> ^b

^aActual sales of \$22,200,000.
^b $\$3,330,000 / \$22,200,000 = 15\%$; difference is rounding error.

2.4.4.1. Kelebihan Laporan Biaya Mutu

Garrison et al. (2013) menyebutkan bahwa laporan biaya mutu mempunyai beberapa kelebihan, sebagai berikut:

1. Memungkinkan manajer untuk melihat signifikansi finansial dari barang dagangan yang rusak. Manajer biasanya tidak mengetahui pentingnya biaya yang berkaitan dengan mutu karena biaya ini biasanya tidak dilacak dan dikumpulkan oleh sistem.
2. Membantu para manajer untuk menyadari signifikansi relatif dari masalah-masalah mutu yang sedang dihadapi oleh suatu perusahaan.
3. Memudahkan manajer untuk mengetahui apakah biaya mutu telah terdistribusi dengan baik atau tidak. Biaya mutu yang baik adalah biaya yang terdistribusikan lebih besar pada fokus kegiatan pencegahan dan penilaian daripada kegagalan.

2.4.4.2. Kelemahan Laporan Biaya Mutu

Laporan biaya mutu yang di dalamnya terdapat informasi biaya mutu, menurut Garrison et al. (2013) memiliki tiga batasan atau kelemahan sebagai berikut:

1. Hanya melaporkan dan melakukan pengukuran bukan langsung menyelesaikan masalah mutu.
2. Umumnya hasil dari laporan biaya mutu tertinggal dari pengembangan mutu. Penurunan biaya mutu mulai muncul ketika program mutu telah digunakan untuk beberapa waktu.
3. Informasi biaya mutu mengenai penjualan yang hilang karena tanggapan pelanggan yang buruk diabaikan dari laporan biaya mutu karena sulit untuk diperkirakan.

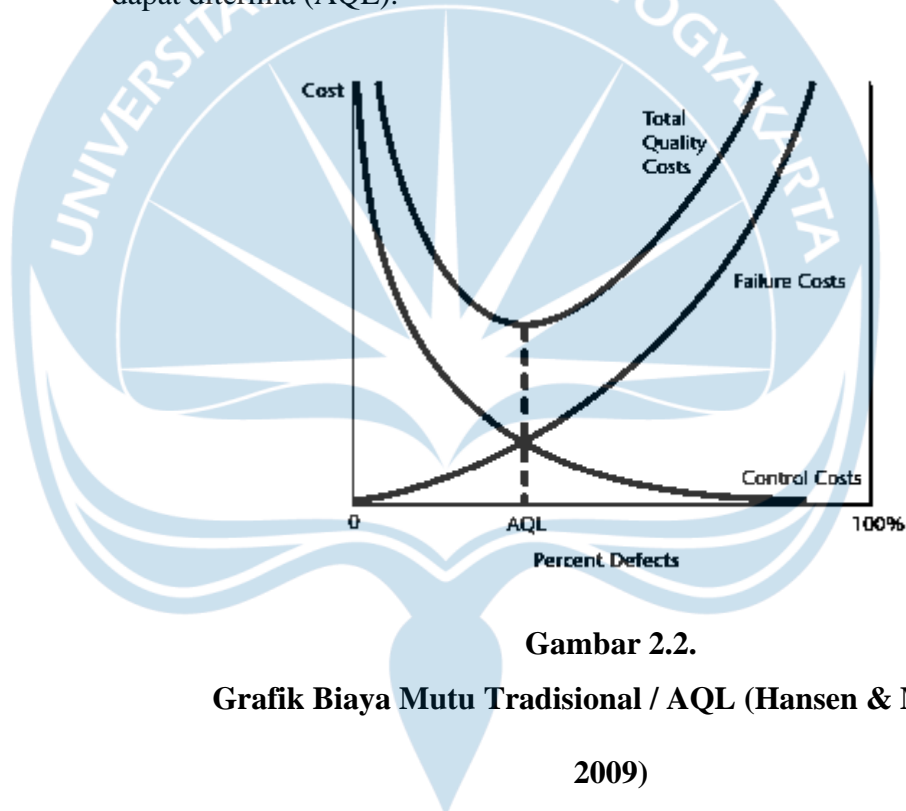
2.4.5. Distribusi Biaya Mutu

Distribusi biaya mutu dibagi menjadi dua pandangan mengenai biaya mutu (Hansen & Mowen. 2009), yaitu:

1. Pandangan Tradisional / Pandangan Mutu yang Dapat Diterima

Sudut pandang mutu yang dapat diterima mengandaikan bahwa biaya kontrol dan biaya kegagalan berbanding terbalik. Biaya kegagalan harus turun saat biaya kontrol mengalami peningkatan. Bisnis harus terus meningkatkan upayanya untuk melakukan pencegahan atau menemukan unit yang tidak sesuai selama penurunan biaya kegagalan melebihi kenaikan biaya pengendalian.

Akan tiba saatnya ketika peningkatan biaya dalam upaya tersebut pada akhirnya akan melampaui penurunan biaya kegagalan. Peningkatan tambahan biaya pengendalian harus lebih besar daripada penurunan biaya kegagalan di beberapa titik untuk dianggap sebagai tingkat minimal dari keseluruhan biaya mutu. Kontras ideal antara biaya kontrol dan biaya kegagalan dapat disebut sebagai tingkat mutu yang dapat diterima (AQL).



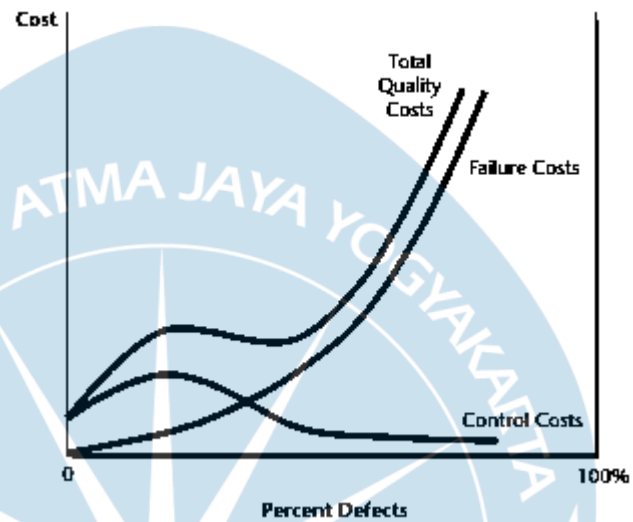
Gambar 2.2.

Grafik Biaya Mutu Tradisional / AQL (Hansen & Mowen, 2009)

2. Pandangan Kontemporer / Zero Defect

Menurut perspektif kontemporer/zero defect, suatu produk dianggap cacat jika mutunya di bawah tingkat yang dapat diterima. Faktor mutu dapat memberikan bisnis yang beroperasi dalam lingkungan kompetitif suatu keuntungan yang signifikan. Jika dianggap sesuai dari segi mutu, bisnis dapat memperoleh keuntungan dengan memotong kuantitas unit

yang rusak sekaligus menurunkan biaya mutu secara keseluruhan. Jika dapat mengurangi jumlah item yang cacat menjadi nol, maka pandangan zero defect memiliki keunggulan biaya.



Gambar 2.3.

Grafik Biaya Mutu Kontemporer / Zero Defect (Hansen & Mowen, 2009)

2.4.6. Penggunaan Informasi Biaya Mutu

Tujuan utama dari penggunaan pelaporan biaya mutu yang berisi informasi biaya mutu, menurut Hansen dan Mowen (2009), adalah untuk meningkatkan dan memfasilitasi pengambilan keputusan manajerial serta perencanaan pengendalian. Saat ingin memutuskan bagaimana menerapkan program bermutu tinggi dan menilai efektifitasnya, informasi biaya mutu dapat digunakan.

Kemudian menurut Garrison et al. (2013), laporan biaya mutu memiliki lebih dari satu manfaat, sebagai berikut:

1. Informasi biaya mutu membantu pemahaman manajer tentang signifikansi keuangan. Manajer sering mengabaikan besarnya biaya mutu mereka karena biasanya tidak dicatat dan diakumulasikan oleh sistem penetapan biaya,
2. Informasi biaya mutu membantu manajer dalam menentukan signifikansi relatif dari masalah mutu yang sekarang dialami perusahaan mereka.
3. Informasi biaya mutu memungkinkan manajer untuk menentukan apakah biaya mutu dapat didistribusikan dengan baik.

2.5. Efektivitas

2.5.1. Definisi Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif, yang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti usaha atau kegiatan yang membawa pengaruh atau akibat. Efektivitas merupakan salah satu tujuan yang harus dimiliki oleh sebuah bisnis. Lalu Ravianto (2014) menyebutkan, efektivitas adalah sejauh mana seseorang memberikan output yang sesuai dengan harapan. Suatu tugas dianggap efektif jika dapat dilakukan sesuai rencana dalam hal waktu, uang, dan mutu. Jadi dapat ditarik kesimpulan, efektivitas adalah suatu tindakan yang akan memberikan dampak sesuai dengan harapan.

2.5.2. Efektivitas Biaya Mutu

Efektivitas dapat didefinisikan sebagai kapasitas unit perusahaan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pencapaian biaya mutu yang optimal merupakan

tujuan dari pengendalian biaya mutu. Menurut Hansen & Mowen (2006) biaya mutu dikatakan efektif jika kenaikan biaya pengendalian diikuti dengan adanya penurunan biaya kegagalan.

