

BAB II

BIAYA KUALITAS

2.1 Kualitas

2.1.1 Pengertian Kualitas

Kualitas memiliki banyak makna dan definisi. Menurut Hansen dan Mowen, kualitas diartikan sebagai kepuasan pelanggan. Secara operasional, produk atau jasa yang berkualitas dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dari apa yang diberikan perusahaan (Hansen & Mowen, *Managerial Accounting* : Jil. 2, 8th ed. (Deny Arnos Kwary, Terjemahan), 2009, p. 269). Menurut Blocher, Juras, dan Smith, kualitas didefinisikan sebagai kepuasan pelanggan dari pengalaman menggunakan produk atau layanan. Ukuran kualitas keseluruhan adalah perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual dari produk atau layanan (Blocher, Juras, & Smith, 2022:723).

2.1.2 Jenis Kualitas

Kualitas akan selalu berkaitan dengan tingkat kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan dari produk atau jasa yang diterima. Menurut Blocher, Juras, dan Smith, terdapat dua jenis kualitas, (Blocher, Juras, & Smith, 2022:723) yaitu:

1. Kualitas Rancangan (*Design Quality*)

Kualitas rancangan mengacu pada karakteristik, atribut, dan fungsi dari produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Rancangan yang berkualitas akan menghasilkan produk atau jasa yang memenuhi harapan pelanggan. Kegagalan rancangan merupakan perbedaan antara fitur sebenarnya

dengan fitur produk atau jasa yang diinginkan pelanggan. Produk atau jasa yang gagal dalam memenuhi harapan pelanggan akan menghasilkan biaya kegagalan kualitas rancangan.

2. Kualitas Kinerja (*Performance Quality*)

Kualitas kinerja merupakan ukuran perbedaan antara spesifikasi produk atau jasa dengan kinerja produk atau jasa yang sebenarnya. Kinerja produk atau jasa yang sesuai dengan spesifikasi akan memberikan hasil atau kegunaan yang optimal kepada pelanggan. Setiap produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, hal ini akan meningkatkan rasa percaya dan loyalitas dari pelanggan terhadap perusahaan.

2.1.3 Dimensi Kualitas

Menurut Hansen dan Mowen, atribut kualitas atau dimensi kualitas dapat menggambarkan harapan pelanggan dari suatu produk atau jasa (Hansen & Mowen, *Managerial Accounting* : Jil. 2, 8th ed. (Deny Arnos Kwary, Terjemahan), 2009, p. 269). Ada 8 dimensi kualitas, yaitu:

1. Kinerja (*performance*)

Kinerja adalah kualitas dan konsistensi operasi produk.

2. Estetika (*aesthetics*)

Estetika adalah tampilan produk visual produk (gaya dan keindahan), tampilan fasilitas, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.

3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*serviceability*)

Kemudahan dalam perawatan dan perbaikan dapat dilihat dari tingkat kemudahan merawat maupun memperbaiki suatu produk.

4. Fitur (*features*)

Fitur adalah karakteristik produk yang memiliki perbedaan dengan produk sejenis namun kegunaannya sama.

5. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan produk atau jasa melaksanakan fungsi yang dimiliki dalam jangka waktu tertentu.

6. Tahan lama (*durability*)

Tahan lama diartikan sebagai rentang waktu produk dapat berfungsi.

7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*)

Kualitas kesesuaian dapat dilihat dari produk yang dihasilkan apakah sudah sesuai dan memenuhi spesifikasi yang ditawarkan pada pelanggan.

8. Kecocokan penggunaan (*fitness for use*)

Kecocokan penggunaan terkait dengan kemampuan produk untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang diiklankan.

2.2 Biaya Kualitas

2.2.1 Pengertian dan Klasifikasi Biaya Kualitas

Biaya kualitas merupakan biaya yang timbul karena ditemukannya produk atau jasa dengan kualitas buruk (Hansen & Mowen, *Managerial Accounting* : Jil. 2, 8th ed. (Deny Arnos Kwary, Terjemahan), 2009, p. 269). Menurut Blocher, Juras, dan Smith, pandangan yang luas akan mendefinisikan biaya kualitas

sebagai biaya aktivitas yang terkait dengan pencegahan, identifikasi, perbaikan, dan pembetulan kualitas yang buruk, serta biaya peluang dari produksi dan penjualan yang hilang sebagai akibat dari kualitas yang buruk. Untuk tujuan evaluasi kinerja, biaya kualitas dibagi menjadi empat kategori berikut (Blocher, Juras, dan Smith, 2022:734-736):

1. Biaya Pencegahan (*Prevention Cost*)

Biaya pencegahan dikeluarkan oleh perusahaan untuk mencegah terjadinya cacat mutu pada produk atau jasa yang dihasilkan. Contoh biaya pencegahan adalah pelatihan, dimana didalamnya termasuk biaya instruktur pelatihan, peralatan pengujian, biaya pendidikan pelatihan eksternal, upah dan gaji untuk waktu yang dihabiskan pada pelatihan dan pendidikan, selain pelatihan terdapat perencanaan dan pelaksanaan program kualitas, yaitu gaji, biaya rapat atau lingkungan kualitas, evaluasi pemasok. Investasi juga termasuk biaya pencegahan berupa desain ulang produk, perbaikan proses, dan pemeliharaan peralatan.

2. Biaya Penilaian (*Appraisal Cost*)

Biaya penilaian ditujukan untuk menentukan apakah produk atau jasa yang dihasilkan sudah sesuai dengan standar atau spesifikasi yang ditetapkan perusahaan. Biaya ini dikeluarkan selama proses produksi, perusahaan mengidentifikasi barang yang rusak dan memastikan bahwa semua unit memenuhi atau melampaui persyaratan yang ditetapkan. Biaya penilaian dapat berupa inspeksi bahan mentah, inspeksi barang dalam proses, inspeksi barang jadi, inspeksi pengemasan, peralatan pengukuran yang termasuk penyusutan,

gaji dan upah yang dibayarkan kepada operator peralatan, pemeliharaan, dan perangkat lunak.

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

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan karena terdapat proses atau produk cacat yang terdeteksi sebelum dikirim kepada pelanggan. Contoh biaya kegagalan internal adalah pembuangan sisa bahan, pengerjaan ulang (bahan, tenaga kerja, pengeluaran tambahan), kerugian akibat penurunan kualitas, biaya inspeksi ulang, produksi cacat, biaya perbaikan mesin, dan kerugian akibat gangguan kerja.

4. Biaya Kegagalan Eksternal (*External Failure Cost*)

Biaya kegagalan eksternal merupakan biaya yang dikeluarkan karena hasil produksi yang cacat atau memiliki kualitas buruk yang terdeteksi setelah dikirimkan ke pelanggan. Biaya kegagalan eksternal dapat berupa retur dan pengurangan penjualan (diskon diperbolehkan karena cacat produk), biaya garansi/layanan lapangan, dukungan pelanggan, kontribusi margin dari pesanan penjualan yang dibatalkan, retur produk, penyelesaian keluhan pelanggan, dan tuntutan atau tanggung jawab hukum atas produk.

2.2.2 Mengukur Biaya Kualitas

Pengukuran biaya kualitas dapat dikategorikan menjadi dua jenis (Hansen & Mowen, *Managerial Accounting* : Jil. 2, 8th ed. (Deny Arnos Kwary, Terjemahan), 2009, p. 273), yaitu:

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

Biaya kualitas yang dapat diamati adalah biaya yang tersedia dan dapat ditemukan atau diperoleh dari catatan akuntansi perusahaan. Keseluruhan biaya kualitas seharusnya dapat dilihat dalam catatan akuntansi perusahaan, kecuali biaya kehilangan penjualan, biaya ketidakpuasan pelanggan, dan biaya kehilangan pangsa pasar.

2. Biaya kualitas yang tersembunyi (*Hidden quality cost*)

Biaya kualitas yang tersembunyi adalah biaya peluang yang terjadi karena terdapat kualitas yang buruk dan biasanya biaya ini tidak ada pada catatan akuntansi perusahaan. Biaya kualitas yang tersembunyi masuk dalam kategori kegagalan eksternal.

2.2.3 Laporan Biaya Kualitas

Biaya kualitas memiliki dampak yang besar dan penting bagi keuangan dan keberlangsungan perusahaan. Laporan biaya kualitas menunjukkan biaya-biaya kualitas sebagai persentase dari penjualan aktual. Besarnya biaya kualitas yang dikeluarkan untuk setiap kategori harus diketahui oleh manajer perusahaan agar dapat menilai tingkat kualitas yang optimal (Hansen & Mowen, *Managerial Accounting* : Jil. 2, 8th ed. (Deny Arnos Kwary, Terjemahan), 2009, p. 276).

Tujuan dari pelaporan biaya kualitas adalah untuk membuat manajemen perusahaan sadar akan pentingnya biaya kualitas mampu memotivasi perbaikan berkelanjutan dan untuk memberikan garis dasar terhadap dampak dari kualitas peningkatan investasi yang dapat diukur. Laporan biaya kualitas sangat berguna

ketika penggunaannya memahami, menerima, dan dapat menggunakan isi laporan untuk meningkatkan operasi. Pihak manajemen harus memilih dan merancang sistem pelaporan yang dapat diintegrasikan ke dalam sistem informasinya dan mempromosikan prakarsa kualitas atau mutu yang ditetapkan oleh manajemen puncak (Blocher, Juras, dan Smith, 2022:737).



Tabel 2.1 Laporan Biaya Kualitas

Auger Company Laporan Biaya Kualitas Untuk Tahun yang berakhir 31 December 20X1			
	Biaya Kualitas (Rp)		Persentase dari Penjualan
Biaya Pencegahan:			
Pelatihan Kualitas	10.000		
Rekayasa keandalan	90.0000		
		100.000	1,00%
Biaya Penilaian:			
Pemeriksaan bahan baku	80.000		
Penerimaan produk	120.000		
		200.000	2,00%
Biaya Kegagalan Internal:			
Sisa bahan	350.000		
Pemeriksaan ulang	250.000		
		600.000	6,00%
Biaya Kegagalan Eksternal:			
Retur produk	500.000		
Tanggung jawab hukum atas produk	600.000		
		1.100.000	11,00%
Total Biaya Kualitas		2.000.000	20,00%
*Penjualan Sesungguhnya = 10.000.000			
Persentase biaya kualitas dari penjualan = $\text{Rp}2.000.000/\text{Rp}10.000.000 = 20\%$			

Sumber: Hansen, Mowen & Heitger, 2023:734

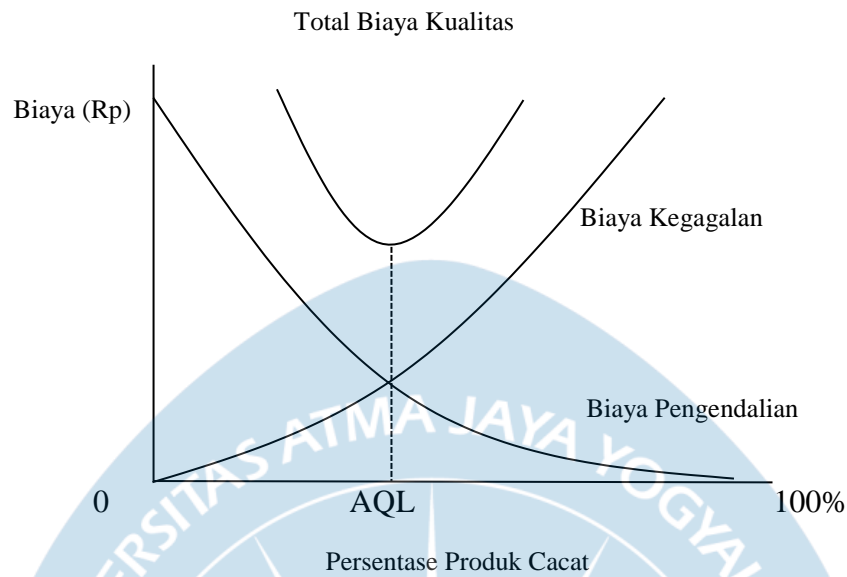
2.3.5 Fungsi Biaya Kualitas

Manajemen perusahaan memiliki kewajiban untuk menetapkan tingkat kualitas optimal dan menentukan jumlah proporsional yang harus dikeluarkan sebagai biaya kualitas untuk setiap kategorinya (Hansen & Mowen, *Managerial Accounting* : Jil. 2, 8th ed. (Deny Arnos Kwary, Terjemahan), 2009, p. 277-280).

Pandangan tentang biaya kualitas dibagi menjadi dua yaitu:

1. Pandangan Kualitas yang Dapat Diterima (*Acceptable Quality View*)

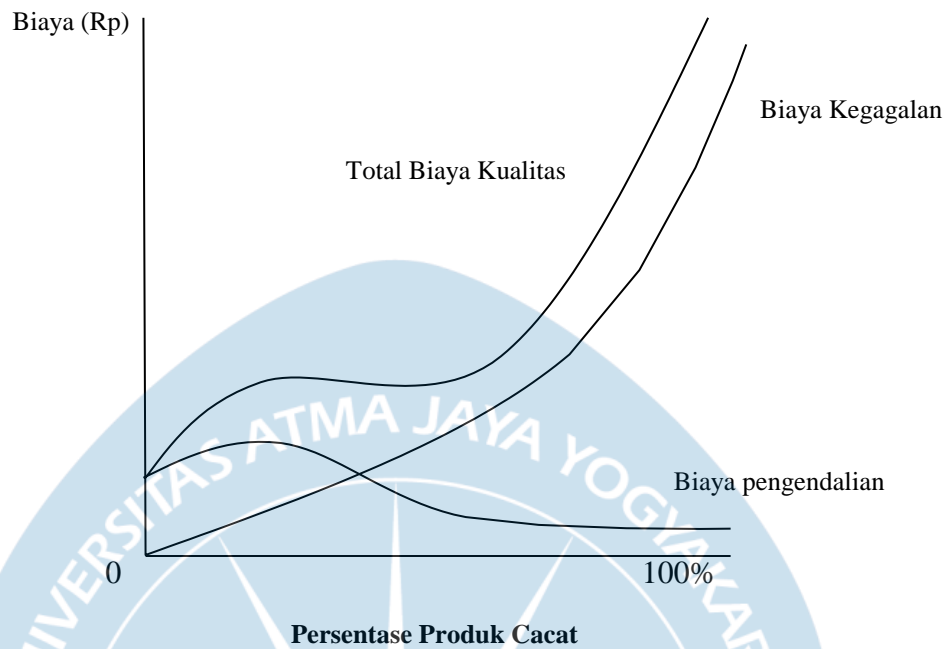
Pihak manajemen mengasumsikan bahwa biaya pengendalian dan biaya kegagalan memiliki perbandingan terbalik, artinya pada saat biaya pengendalian meningkat, maka biaya kegagalan yang dikeluarkan menurun. Ketika biaya kegagalan menurun lebih besar daripada kenaikan biaya pengendalian, manajemen perusahaan harus tetap melanjutkan upaya pencegahan dan identifikasi produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan perusahaan. Pandangan kualitas yang dapat diterima mentolerir tingkat kegagalan (produk cacat) dalam jumlah tertentu yang lebih dikenal dengan istilah *Acceptable Quality Level* (tingkat kualitas yang dapat diterima). *Acceptable Quality View* disebut sebagai perbandingan optimal antara biaya pengendalian dengan biaya kegagalan.



Gamabar 2.1 Pandangan Tradisional Distribusi Biaya Kualitas

2. Pandangan Cacat Nol (*Zero-Defects View*)

Pandangan cacat nol menyatakan bahwa keunggulan biaya akan diperoleh ketika perusahaan dapat mengurangi unit cacat hingga nol. Perusahaan yang menghasilkan produk cacat yang lebih sedikit akan menjadi lebih kompetitif dan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Ketika tidak ada produk cacat (*zero defect*) biaya kualitas dikatakan mencapai titik optimal. Tingkat optimal mengacu pada produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan memenuhi harapan pelanggan.



Gambar 2.2 Pandangan Kontemporer Distribusi Biaya Kualitas

2.3.6 Informasi Biaya Kualitas

Hansen dan Mowen mengemukakan bahwa tujuan utama dari pelaporan biaya kualitas adalah mempermudah dan memperbaiki pembuatan rencana, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial (Hansen & Mowen, *Managerial Accounting* : Jil. 2, 8th ed. (Deny Arnos Kwary, Terjemahan), 2009, p. 277-280). Penggunaan informasi dari laporan biaya kualitas juga digunakan untuk penyusunan keputusan dalam membuat dan melakukan evaluasi efektivitas program kualitas di perusahaan.

Menurut Garrison, Noreen, dan Brewer (2021;543), terdapat tiga manfaat laporan biaya kualitas, yaitu:

1. Manajer lebih memahami pentingnya signifikansi produk cacat dengan bantuan informasi biaya kualitas. Biaya kualitas yang tidak

diakumulasikan oleh perusahaan, membuat manajer kurang menyadari total dari besarnya biaya yang dikeluarkan karena kualitas yang buruk.

2. Informasi biaya kualitas membantu manajer melakukan peninjauan kepentingan relatif dari adanya masalah kualitas yang dihadapi perusahaan.
3. Manajer dapat mengetahui apakah biaya kualitas sudah tersebar merata atau belum dengan menggunakan informasi biaya kualitas. Biaya kualitas harus didistribusikan lebih banyak untuk kegiatan pengendalian dan lebih sedikit untuk kegiatan kegagalan.

