

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas

2.1.1 Definisi Kualitas

Kualitas merupakan komponen penting dalam setiap usaha atau bisnis. Menurut Walsh dalam Hansen & Mowen (2013:268) bahwa perusahaan yang memberi perhatian lebih besar pada kualitas produk maupun jasa yang dihasilkan dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan. Peningkatan kualitas yang selaras dengan peningkatan profitabilitas dapat melalui dua cara, yaitu; meningkatkan permintaan pelanggan dan mengurangi biaya, bahkan baik atau buruknya kinerja suatu perusahaan ditentukan dari output kualitas yang dihasilkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, definisi dari kualitas yaitu tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf, mutu.

Menurut Kotler et al. (2016:150), kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Hal ini sangat jelas berpusat pada kepuasan pelanggan. Selain itu, definisi yang kualitas menurut Hansen & Mowen (2013:269) yang tidak jauh berbeda dari Kotler, yaitu “derajat atau tingkat kesempurnaan”. Secara operasional, kualitas diadopsi dari fokus pada pelanggan yang artinya produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi ataupun yang melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan berhubungan erat. Tingkat

kualitas yang tinggi menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, sehingga mendukung harga yang lebih tinggi dan seringkali biaya yang lebih rendah yang nantinya berdampak langsung kepada peningkatan profitabilitas perusahaan. Pemenuhan harapan pelanggan tersebut dapat dipaparkan melalui atribut-atribut kualitas atau yang biasa disebut dengan dimensi kualitas.

2.1.2 Dimensi Kualitas

Menurut Hansen & Mowen (2013:269) terdapat delapan dimensi kualitas yang digunakan untuk mendeskripsikan pemenuhan harapan pelanggan, yaitu:

1. Kinerja (*performance*)

Kinerja merujuk pada konsistensi dan mengukur seberapa berhasilnya fungsi-fungsi sebuah produk maupun jasa.

2. Estetika (*aesthetics*)

Estetika merujuk pada bentuk atau penampilan sebuah produk atau jasa, seperti penampilan fasilitas, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi yang berhubungan dengan jasa.

3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*serviceability*)

Kemudahan perawatan dan perbaikan merujuk pada seberapa mudah sebuah produk untuk dirawat dan diperbaiki selama aktivitas kualitas berlangsung.

4. Fitur (*features*)

Fitur atau kualitas desain berhubungan dengan karakteristik sebuah produk menjadi pembeda tetapi memiliki fungsi yang sama yang

dimana fitur ini akan membantu sebuah perusahaan untuk mengetahui segmen pasarnya,

5. Keandalan (*reliability*)

Keandalan merujuk pada tingkat keberhasilan suatu produk maupun jasa dalam menjalankan fungsi dalam jangka waktu yang sudah ditentukan.

6. Tahan lama (*durability*)

Tahan lama dideskripsikan sebagai jangka waktu suatu produk dapat berfungsi.

7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*)

Kualitas kesesuaian merupakan pengukuran sebuah produk dalam memenuhi spesifikasinya.

8. Kecocokan penggunaan (*fitness for use*)

Kecocokan penggunaan adalah kecocokan penggunaan produk sebagaimana yang diiklankan oleh perusahaan.

2.2 Biaya Kualitas

2.2.1 Definisi Biaya Kualitas

Aktivitas-aktivitas yang berkorelasi dengan kualitas dan diadakan oleh perusahaan karena adanya kualitas yang buruk merupakan aktivitas kualitas. Biaya-biaya yang muncul dari aktivitas-aktivitas tersebut disebut sebagai biaya kualitas. Menurut Hansen & Mowen (2013:272) biaya kualitas merupakan biaya-biaya yang timbul karena terdapat kualitas yang buruk. Selain itu, menurut Brewer et al

(2023:538) bahwa produk cacat yang tidak memenuhi atau melampaui spesifikasi desainnya akan mendorong adanya aktivitas untuk mencegah, mendeteksi, dan menangani produk cacat tersebut. Aktivitas tersebut menyebabkan adanya biaya kualitas. Berdasarkan pada definisi-definisi para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan karena adanya produk yang tidak memenuhi spesifikasi dan memiliki kualitas yang buruk sehingga mendorong perusahaan untuk mengadakan aktivitas kualitas untuk mencegah, mendeteksi, dan menangani produk tersebut agar tercapainya standar yang diharapkan disebut biaya kualitas.

2.2.2 Jenis Biaya Kualitas

Menurut Hansen & Mowen (2013:272) definisi dari biaya kualitas mengimplikasikan bahwa biaya kualitas berhubungan dengan dua subkategori dari aktivitas kualitas, yaitu:

1. **Aktivitas Pengendalian (*control activities*)**

Aktivitas pengendalian (*control activities*) dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan untuk mencegah atau mendeteksi adanya kualitas yang buruk, dengan kata lain kegagalan kualitas belum terjadi. Sehingga, aktivitas pengendalian terdiri dari aktivitas pencegahan dan penilaian. Biaya yang dikeluarkan untuk aktivitas tersebut disebut sebagai biaya pengendalian (*control cost*)

2. Aktivitas karena kegagalan (*failure activities*)

Aktivitas karena kegagalan (*failure activities*) dilakukan oleh perusahaan untuk merespon kualitas yang buruk, dengan kata lain kegagalan kualitas sudah terjadi. Jika respon yang dilakukan oleh perusahaan sebelum produk cacat sampai ke pelanggan, maka aktivitas tersebut diklasifikasikan sebagai aktivitas kegagalan internal. Sebaliknya, jika respon yang dilakukan oleh perusahaan setelah produk cacat telah sampai ke pelanggan, maka aktivitas tersebut diklasifikasikan sebagai aktivitas kegagalan eksternal. Biaya kegagalan merupakan biaya yang dikeluarkan perusahaan karena adanya aktivitas yang dilakukan lantaran telah terjadinya kegagalan kualitas.

Berdasarkan definisi kedua aktivitas kualitas diatas akan merujuk pada empat jenis atau klasifikasi dari biaya kualitas. Menurut Brewer et al (2023:538) biaya kualitas terbagi menjadi empat jenis, yaitu:

1. Biaya Pencegahan (*prevention cost*)

Biaya pencegahan (*prevention cost*) dikeluarkan untuk mencegah terjadinya produk cacat. Dengan demikian, peningkatan pengeluaran perusahaan terhadap biaya pencegahan diharapkan dapat selaras dengan menurunnya kerugian dari kegagalan kualitas. Contoh dari biaya ini, yaitu; biaya untuk pengembangan system, pelatihan kualitas, pengumpulan, analisis, dan pelaporan data kualitas, audit efektivitas sistem mutu.

2. Biaya Penilaian (*appraisal cost*)

Biaya penilaian (*appraisal cost*) dikeluarkan untuk menginspeksi produk agar sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Biaya ini dikeluarkan untuk aktivitas inspeksi guna mencegah adanya cacat produk dan harus sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Contoh dari biaya ini, yaitu; biaya pengujian dan inspeksi material yang masuk, pengujian dan inspeksi barang dalam proses, pengujian dan inspeksi produk akhir, pengujian lapangan dan penilaian di lokasi pelanggan, penyusutan alat uji.

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

Biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) merupakan hasil dari identifikasi cacat produksi sebelum dikirimkan ke pelanggan. Biaya ini muncul karena terdeteksinya produk cacat sebelum sampai ke tangan pelanggan. Contoh dari biaya ini, yaitu; biaya mengolah ulang tenaga kerja dan overhead, pemeriksaan ulang produk yang dikerjakan ulang, *downtime* yang disebabkan oleh masalah kualitas, pembuangan cacat produksi.

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

Biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*) terjadi ketika produk cacat atau tidak memenuhi spesifikasi dan telah sampai ke pelanggan. Dari semua kategori biaya kualitas, biaya ini merupakan biaya yang paling merugikan. Contoh dari biaya ini yaitu; biaya penarikan produk, biaya garansi perbaikan dan penggantian, biaya pelayanan lapangan

dan penanganan pengaduan, pengembalian dan tunjangan yang timbul dari masalah kualitas, dan hilangnya penjualan akibat reputasi kualitas perusahaan yang buruk.

2.2.3 Pengukuran Biaya Kualitas

Menurut Hansen & Mowen (2013:274) dalam pengukuran biaya kualitas, terdapat dua kategori biaya kualitas yaitu;

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

Biaya kualitas yang dapat diamati atau *observable quality cost* adalah biaya-biaya yang dikeluarkan untuk aktivitas kualitas dan tercatat dalam catatan akuntansi perusahaan dengan kata lain dapat diamati. Jenis biaya kualitas yang masuk dalam kategori pengukuran ini adalah biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan external.

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

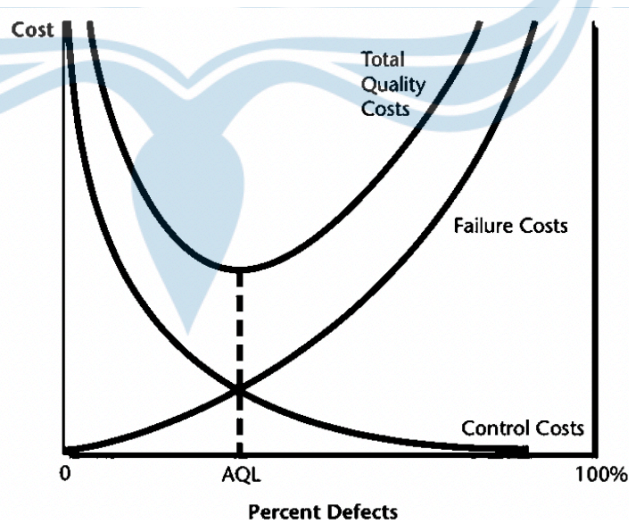
Biaya kualitas yang tersembunyi (*hidden quality cost*) merupakan biaya-biaya yang muncul karena adanya kegagalan kualitas atau kualitas buruk, akan tetapi besarnya jumlah biaya tersebut tidak dapat diketahui dari catatan akuntansi perusahaan. Biaya kualitas yang tersembunyi (*hidden quality cost*) termasuk dalam kategori kegagalan eksternal. Contoh dari kategori biaya ini yaitu biaya kehilangan penjualan, biaya ketidakpuasan pelanggan, dan biaya kehilangan pangsa pasar.

2.2.4 Fungsi Biaya Kualitas

Hansen & Mowen (2013:277) memaparkan bahwa terdapat dua pandangan yang menjelaskan fungsi dari biaya kualitas yaitu;

1. Pandangan kualitas yang dapat diterima (*acceptable quality view*)

Pandangan ini mengasumsikan bahwa ada *trade-off* antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Apabila biaya pengendalian mengalami peningkatan, maka biaya kegagalan seharusnya 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 yang disebut sebagai *acceptable Quality Level (AQL)*. Tingkat optimum dapat diilustrasikan pada gambar berikut:

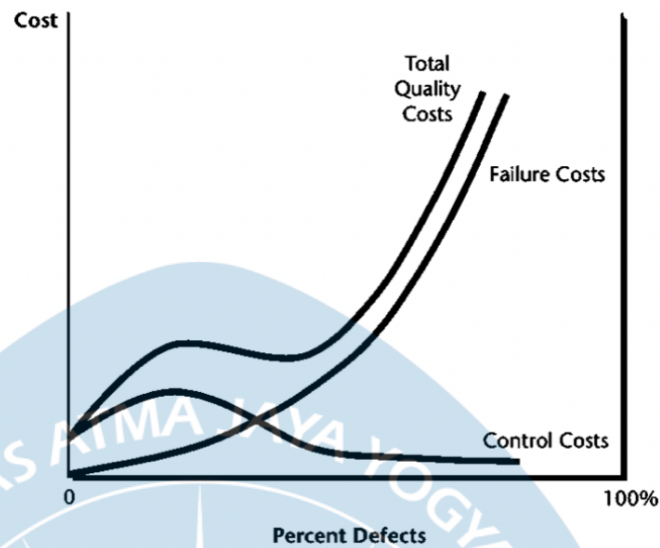


Sumber: Hansen & Mowen (2013:279)

Gambar 2. 1 Grafik Biaya Kualitas AQL

2. Pandangan cacat nol (*Zero Defect*)

Pandangan cacat nol (*Zero Defect*) menekankan pada biaya kualitas dan potensi penghematan dari upaya yang lebih besar untuk meningkatkan kualitas. Pandangan ini tidak mengenal batas toleransi tingkat kerusakan yang masih dapat diterima (*AQL*). Pada dasarnya, pandangan *zero defect* menganggap bahwa mengurangi produk yang tidak sesuai spesifikasi menjadi nol adalah yang paling menguntungkan. Perusahaan yang memproduksi lebih sedikit produk yang tidak sesuai menjadi lebih kompetitif dibandingkan dengan perusahaan yang menggunakan model *AQL* (tradisional). 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 pandangan cacat nol dapat diilustrasikan pada gambar berikut:



Sumber: Hansen & Mowen (2013:281)

Gambar 2. 2 Grafik Biaya Kualitas Pandangan Kontemporer

2.2.5 Laporan Biaya Kualitas

Sistem pelaporan biaya kualitas sangatlah penting bagi perusahaan yang memprioritaskan perbaikan dan pengendalian biaya kualitas. Adanya pelaporan biaya kualitas perusahaan dapat lebih mudah untuk memperbaiki perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial terkait dengan kualitas. Langkah sederhana dari pelaporan biaya kualitas adalah dengan menampilkan biaya-biaya kualitas sebagai presentase dari penjualan aktual. Pencatatan biaya kualitas secara detail dapat memudahkan manajer untuk menilai dampak dari kegagalan kualitas dengan melihat besarnya biaya pada setiap kategori biaya kualitas. Berikut ini adalah contoh dari laporan biaya kualitas:

Tabel 2. 1 Laporan Biaya Kualitas

Ladd Lighting Corporation			
Laporan Biaya Kualitas			
Untuk Tahun yang Berakhir 31 Maret 2023			
	Biaya Kualitas		Presentase dari Penjualan
Biaya Pencegahan:			
Pelatihan Kualitas	Rp350,000		
Rekayasa Keandalan	Rp800,000	Rp1,150,000	5,18%
Biaya Penilaian:			
Inspeksi Bahan Baku	Rp200,000		
Penerimaan Produk	Rp100,000		
Penerimaan Proses	Rp380,000	Rp680,000	3,06%
Biaya Kegagalan			
Internal:			
Sisa Bahan	Rp500,000		
Pengerjaan Ulang	Rp350,000	Rp850,000	3,82%
Biaya Kegagalan			
Eksternal:			
Keluhan Pelanggan	Rp250,000		
Garansi	Rp250,000		
Perbaikan	Rp150,000	Rp650,000	2,93%
Total Biaya Kualitas		Rp3,330,000	13,99%
Keterangan:			
- Penjualan Aktual: Rp22,200,000			
- $Rp3,330,000 / Rp22,200,000 = 15\%$ (pembulatan)			

Sumber: Hansen & Mowen 2013:277