

BAB II

BIAYA KUALITAS

2.1.Kualitas

2.1.1. Pengertian dan Dimensi Kualitas

Hansen dan Mowen (2017:668) mendefinisikan kualitas sebagai kepuasan pelanggan. Produk dan jasa dikatakan berkualitas apabila sudah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2003:4), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari definisi – definisi diatas disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, sehingga menciptakan kepuasan pelanggan.

2.1.2. Jenis Aktivitas – Aktivitas Kualitas

Menurut Garrison, Noreen, dan Brewer (2021:541), suatu produk yang memenuhi atau melampaui spesifikasi desainnya dan bebas dari cacat yang menurunkan penampilan atau mengurangi kinerjanya dikatakan memiliki kualitas kesesuaian yang tinggi. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003:2) Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari 2 jenis kualitas :

1. Kualitas Rancangan (*Design Quality*)

Kualitas rancangan atau kualitas desain merupakan fungsi spesifik produk. Suatu produk yang gagal memenuhi harapan pelanggan akan menghasilkan biaya kegagalan kualitas rancangan.

2. Kualitas Kesesuaian (Performance Quality)

Kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Produk dikatakan memenuhi persyaratan atau spesifikasi jika tepat sesuai desain awal dan terhindar dari cacat.

2.1.3. Dimensi Kualitas

Menurut Hansen dan Mowen (2017:669) produk atau jasa yang berkualitas memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam delapan dimensi yaitu :

1. Kinerja (*performance*)

Kinerja mengacu pada konsistensi dan seberapa baik fungsi-fungsi produk. Dengan kata lain karakteristik operasin pokok dari produk inti.

2. Estetika (*aesthetics*)

Estetika merupakan penampilan wujud produk (misalnya gaya dan keindahan) serta penampilan fasilitas, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.

3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*serviceability*)

Kemudahan perawatan dan perbaikan berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.

4. Fitur (*features*)

Fitur merupakan karakteristik produk yang berbeda dan produk – produk sejenis yang fungsinya sama.

5. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi seperti yang dimaksudkan dalam jangka waktu tertentu.

6. Tahan lama (*durability*)

Tahan lama didefinisikan sebagai jangka waktu produk dapat berfungsi.

7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*)

Kualitas kesesuaian adalah ukuran mengenai apakah sebuah produk telah memenuhi spesifikasinya atau tidak.

8. Kecocokan penggunaan (*fitness for use*)

Kecocokan penggunaan berhubungan dengan apakah sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan.

2.2. Biaya Kualitas

2.2.1. Definisi Biaya Kualitas

Menurut Hansen dan Mowen (2007:670) Biaya kualitas (*cost of quality*) adalah biaya – biaya yang timbul karena mungkin atau terdapat produk yang kualitasnya buruk. Dari definisi diatas menyiratkan bahwa biaya kualitas dikaitkan dengan dua kategori aktivitas yang berhubungan dengan yaitu aktivitas pengendalian dan aktivitas kegagalan. Aktivitas pengendalian (*control activities*) dilakukan oleh perusahaan untuk mencegah atau mendeteksi kualitas yang buruk. Dengan demikian, kegiatan pengendalian dibagi menjadi dua yaitu kegiatan pencegahan dan penilaian. Aktivitas kegagalan (*failure activities*) dilakukan oleh perusahaan atau pelanggan sebagai respon terhadap kualitas yang buruk. Jika respon terhadap kualitas buruk terjadi sebelum pengiriman produk yang buruk (tidak sesuai, tidak dapat diandalkan, tidak tahan lama, dan sebagainya) kepada pelanggan, maka aktivitas tersebut diklasifikasikan sebagai kegiatan kegagalan internal. Sebaliknya, respon yang muncul setelah produk sampai ke pelanggan disebut kegagalan eksternal (Hansen dan Mowen, 2007:670). Berdasarkan

pengertian di atas biaya kualitas dikategorikan menjadi empat (Hansen dan Mowen, 2007:671), yaitu:

- 1) Biaya Pencegahan (*prevention costs*) Biaya yang dikeluarkan untuk mencegah terjadinya produk cacat. Contoh dari biaya pencegahan yaitu biaya rekayasa kualitas, program pelatihan kualitas, perencanaan kualitas, pelaporan kualitas, pemilihan dan evaluasi pemasok, audit kualitas, siklus kualitas, uji lapangan, dan peninjauan desain.
- 2) Biaya Penilaian (*appraisal costs*) Biaya penilaian terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa telah sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan konsumen. Contoh dari biaya ini yaitu biaya pemeriksaan dan pengujian bahan baku, pemeriksaan kemasan, pengawasan kegiatan penilaian, penerimaan produk (proses mengambil sampel dari sekelompok produk yang telah selesai untuk memeriksa apakah kualitasnya sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Jika kualitasnya memenuhi standar, maka produk tersebut akan diterima), dan penerimaan proses (pengambilan sampel dari proses produksi untuk dicek apakah pembuatannya berjalan dengan baik dan produknya bagus tanpa cacat. Kalau ternyata tidak baik, proses produksi akan berhenti sementara dan menunggu hingga tindakan perbaikan dilakukan), peralatan pengukuran (pemeriksaan dan pengujian), dan pengesahan dari pihak luar.
- 3) Biaya Kegagalan Internal (*Internal Failure Cost*) Biaya yang dikeluarkan akibat adanya produk cacat yang ditemukan sebelum produk tersebut meninggalkan pabrik. Contoh biaya kegagalan internal adalah sisa bahan, perubahan desain, pemeriksaan ulang, pengujian ulang, pengerjaan ulang, dan penghentian mesin (karena adanya produk cacat).

4) Biaya Kegagalan Eksternal (external failure cost) Biaya yang dikeluarkan akibat adanya produk cacat yang ditemukan setelah produk tersebut meninggalkan pabrik dan sampai ke tangan konsumen.. Contoh dari biaya kegagalan eksternal yaitu biaya garansi, biaya perbaikan, tanggung jawab hukum yang timbul, ketidakpuasan pelanggan, hilangnya pangsa pasar, dan biaya untuk mengatasi keluhan pelanggan, Biaya biaya penarikan retur penjualan.

Biaya kualitas dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu biaya yang dapat diamati (*observable quality costs*) dan tersembunyi (*hidden quality costs*). Biaya yang dapat diamati adalah biaya-biaya yang tersedia atau dapat diperoleh dari catatan akuntansi perusahaan. Contoh biaya yang dapat diamati adalah biaya pelatihan kualitas, biaya perekayasaan produksi, biaya penginspeksian bahan baku, dan biaya akseptasi produk. Biaya yang tersembunyi, sebaliknya, adalah biaya yang tidak tersedia pada catatan akuntansi perusahaan. Biaya yang tersembunyi ini berada dalam kategori kegagalan eksternal. Contoh biaya yang tersembunyi adalah biaya kehilangan penjualan, biaya kehilangan pangsa pasar, dan biaya ketidakpuasan pelanggan.

2.3.Laporan Biaya Kualitas

Laporan biaya kualitas merupakan dokumen yang memuat informasi terkait dengan biaya-biaya yang terkait dengan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Tujuan dari laporan ini adalah untuk mengidentifikasi, mengukur, dan memantau biaya-biaya yang terkait dengan produk atau layanan yang tidak memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

Berikut ini contoh laporan biaya kualitas :

Tabel 2.1
Laporan Biaya Kualitas

ED ALUMINIUM
Laporan Biaya Kualitas
Tahun 2021

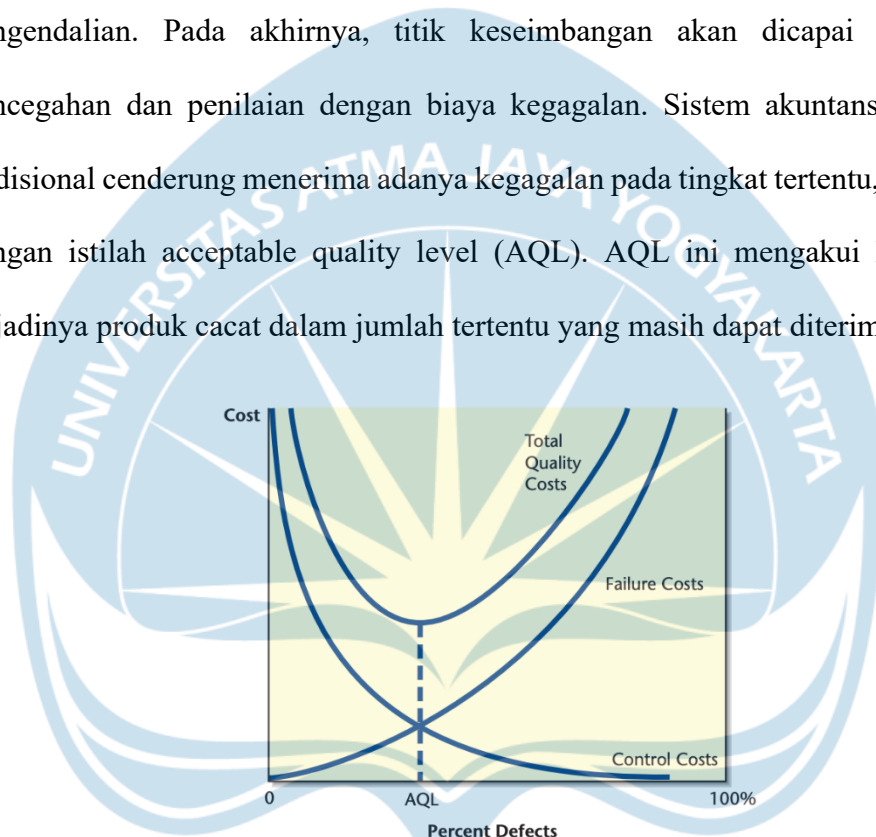
Keterangan	Biaya Kualitas (Rupiah)	Biaya Kualitas (%)	Biaya Kualitas Terhadap Penjualan (%)
Penjualan	22.528.227.696		
Biaya pencegahan (<i>prevention cost</i>)			
Biaya Penyuluhan Karyawan dan Mitra	21.904.764		
Biaya pembuatan alat cetak	343.119.843		
Biaya pemeliharaan mesin	38.302.382		
Total biaya pencegahan	403.326.989	10,13%	1,79%
Biaya penilaian (<i>appraisal cost</i>)			
Biaya pemeriksaan bahan baku	38.746.562		
Biaya Pemeriksaan Barang dalam Proses	492.179.764		
Total biaya penilaian	530.926.326	13,33%	2,36%
Biaya kegagalan internal (<i>internal failure cost</i>)			
Biaya pengujian produk jadi	492.187.500		
Biaya pengerjaan kembali produk cacat	2.428.514.755		
Total biaya kegagalan internal	2.920.702.255	73,33%	12,96%
Biaya kegagalan eksternal (<i>eksternal failure cost</i>)			
Biaya garansi	128.030.223		
Total biaya kegagalan eksternal	128.030.223	3,21%	0,57%
Total biaya kualitas	3.982.985.794	100%	17,68%

Sumber : Jurnal Aktual Akuntansi Bisnis Terapan, 2023

2.4. Biaya Kualitas Optimum

Perusahaan bertanggung jawab untuk mengevaluasi tingkat kualitas yang ideal dan menetapkan alokasi dana yang tepat untuk setiap aspek. Menurut Hansen dan Mowen (2017:675), ada dua pandangan yang dapat membantu manajer memberikan gambaran dalam mengelola biaya kualitas yaitu :

1. Pandangan Tradisional (Pandangan Kualitas yang Dapat Diterima) Pandangan tradisional menyatakan bahwa biaya pengendalian dan biaya kegagalan memiliki hubungan yang berlawanan. Ketika biaya pengendalian meningkat, seharusnya biaya kegagalan menurun. Oleh karena itu, perusahaan harus terus berupaya mencegah produk cacat jika penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pengendalian. Pada akhirnya, titik keseimbangan akan dicapai antara biaya pencegahan dan penilaian dengan biaya kegagalan. Sistem akuntansi manajemen tradisional cenderung menerima adanya kegagalan pada tingkat tertentu, yang dikenal dengan istilah acceptable quality level (AQL). AQL ini mengakui kemungkinan terjadinya produk cacat dalam jumlah tertentu yang masih dapat diterima.



Gambar 2.1

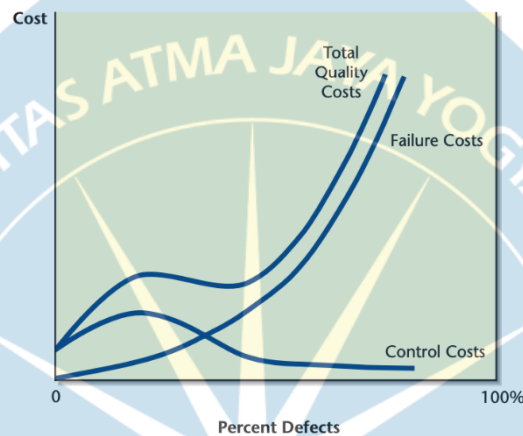
Pandangan Tradisional

Sumber : Hansen dan Mowen, 2017:676

2. Pandangan Kontemporer

Pandangan kontemporer menegaskan bahwa keunggulan biaya dapat dicapai dengan mengeliminasi unit cacat hingga mencapai nol. Konsep biaya kualitas dianggap optimal ketika tidak ada produk yang rusak, sesuai dengan prinsip "zero defect". Perkembangan dari model "zero defect" adalah model kualitas kokoh, yang

muncul pada pertengahan 1980-an. Model ini menekankan bahwa kerugian terjadi ketika produk diproduksi dengan nilai yang menyimpang dari target yang ditetapkan, dan kerugian tersebut semakin besar seiring dengan jarak penyimpangan dari target. Dalam konteks persaingan bisnis yang ketat, kualitas produk dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang signifikan. Oleh karena itu, perusahaan dapat mengurangi jumlah produk cacat sambil tetap mengendalikan total biaya kualitas.



Gambar 2.2

Pandangan Kontemporer

Sumber : Hansen dan Mowen, 2017:677

2.5. Penggunaan Informasi Biaya Kualitas

Tujuan utama pelaporan biaya kualitas adalah memperbaiki dan mempermudah perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial. Menurut Hansen dan Mowen (2007:680-681) Penggunaan informasi biaya kualitas untuk penggunaan keputusan - keputusan implementasi program kualitas dan untuk mengevaluasi efektifitas program tersebut setelah diimplementasikan hanya merupakan salah satu potensi penggunaan dan sistem biaya kualitas.

Menurut Garrison, Noreen, dan Brewer (2021:543) Laporan biaya kualitas mempunyai beberapa kegunaan:

1. Informasi biaya kualitas membantu manajer melihat signifikansi finansial dan kerusakan. Manajer biasanya tidak mengetahui akan besarnya biaya kualitas karena biaya ini tidak diakumulasikan oleh sistem.
2. Informasi biaya kualitas membantu manajer mengidentifikasi pentingnya masalah kualitas yang dihadapi oleh perusahaan mereka
3. Informasi biaya kualitas membantu manajer melihat apakah biaya kualitas mereka terdistribusi dengan baik. Biaya kualitas ini dikatakan baik jika biaya didistribusikan lebih banyak untuk pencegahan dan penilaian daripada kegagalan.

