

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Pengertian Biaya

Pengertian biaya menurut Mulyadi (1991 : 10), biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi, yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi untuk tujuan tertentu. Sedangkan pengertian biaya seperti yang dikemukakan oleh AICPA yang dikutip Kholmi (2000 : 7), biaya adalah pengurangan pada aktiva netto sebagai akibat digunakannya jasa-jasa ekonomi untuk menciptakan penghasilan. Sedangkan menurut Hongren dkk (1995 : 28) biaya adalah sumber daya yang dikorbankan untuk mencapai tujuan tertentu. Suwarjono (1999 : 60) menjelaskan bahwa biaya adalah barang atau jasa yang telah dikonsumsi dalam rangka mendatangkan pendapatan atau untuk mencapai tujuan akhir. Ini berarti bahwa biaya adalah keluarnya sumber ekonomi dari kesatuan usaha dalam untuk mendatangkan atau menimbulkan pendapatan. Biaya mempunyai makna sebagai aliran keluar biaya ukur berdasarkan cost yang melekat pada barang dan jasa yang keluar tersebut.

Masalah akuntansi adalah menentukan barang dan jasa yang dapat dianggap keluar dan menghasilkan pendapatan, hal ini berkaitan dengan masalah penandingan (*matching*) biaya dan pendapatan yang tepat. Kalau barang dan jasa yang menghasilkan pendapatan dapat diidentifikasi maka cost yang pada barang dan jasa dianggap keluar dari kesatuan usaha dan menjadi biaya. Dengan demikian secara teknis dapat dikatakan bahwa biaya adalah cost yang telah

dinyatakan keluar dari kesatuan usaha (karena melekat pada barang dan jasa yang keluar). Menurut Suwardjono (1999 : 60), beban tidak bisa samakan dengan expense karena beban tidak mengandung makna ekonomi sebagai jumlah dan tidak juga mengandung makna sebagai aliran keluar. Beban dalam akuntansi sebenarnya mempunyai pengertian sebagai debit (diambil dari kata charge ). Bila suatu pos dibebani (*to be charge*) berarti pos tersebut didebit. Kalau yang dibebani pos pendapatan berarti pendapatan tersebut didebit atau bisa dikatakan dikurangi tetapi pengurang pendapatan tidak sama maknanya dengan biaya (expense). Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa unsur pokok dari definisi biaya tersebut adalah :

- a) Biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi
- b) Untuk mendatangkan dan menimbulkan pendapatan
- c) Objek atau elemen yang harus diukur
- d) Pengorbanan tersebut untuk tujuan tertentu
- e) Cost merupakan salah satu dasar pengukuran.

## 2.2. Pengertian Kualitas

Ada banyak definisi tentang kualitas, dan orang sering kali memandang kualitas secara berbeda-beda, karena ada perbedaan peran dalam rantai produksi, pemasaran, konsumsi dan harapan-harapan mereka terhadap produk dan jasa. Pengujian akhir terhadap produk atau jasa berkualitas adalah apakah produk tersebut sesuai atau melebihi harapan pelanggan, yang kemudian digunakan sebagai spesifikasi yang digunakan sebagai pedoman dalam beroperasi. Setiap

individu, departemen atau subdivisi pada suatu organisasi perlu berjuang keras untuk dapat kesesuaian dengan spesifikasi yang telah ditentukan sehingga dapat memenuhi dan meringkatkan kepuasan pelanggan.

Tidak semua pelanggan mempunyai harapan yang sama tentang produk dan jasa. Produk dikatakan berkualitas jika sesuai dengan spesifikasinya dan sesuai dengan harapan pelanggan. Produk merupakan produk berkualitas jika produk tersebut sesuai atau melebihi harapan pelanggan dengan harga yang kompetitif Menurut Blocher, Chen, Lin (2000 : 208). Seorang mekanik melakukan jasa yang berkualitas dengan mengganti oli mobil, yaitu mengeringkan oli mobil, memasang filter oli yang baru, meminyaki chasis mobil dan menambahkan oli baru. Jasa tersebut tetap dikatakan berkualitas, bahkan jika mekanik menggunakan oli biasa, bukan oli khusus yang dapat meningkatkan kinerja mesin. Mekanik dikatakan gagal memberikan jasa yang berkualitas, jika filter yang baru rusak pada hari berikutnya karena kesalahan pemasangan yang tidak tepat.

Procter & Gamble menggunakan definisi yang ringkas dan dapat diterima dengan baik tentang manajemen kualitas total ( total quality management / TQM) “total quality management” merupakan upaya yang dilakukan secara terus menerus oleh setiap orang dalam organisasi untuk memahami, memenuhi dan melebihi harapan pelanggan.

Philip Crosby mendefinisikan kualitas sebagai “ *conformance to requirements*” (pemenuhan tingkat standar yang ditentukan oleh para konsumen terhadap suatu barang atau jasa). Dr. W. Edwards Deming mengatakan bahwa “ *quality control does not mean achieving perfection*” ( pengendalian kualitas

bukan berarti mencapai kesempurnaan), melainkan upaya untuk mencapai tingkat produksi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasar. *The American Society for Quality and The American National Standard Institute* mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan feature dan karakteristik yang ada pada produk atau jasa dapat memuaskan kebutuhan. Sementara James Harington mengatakan kualitas sebagai “*meeting or exceeding customer expectation at a cost that represent value to them*” (memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan atas dasar ketepatan biaya sesuai nilai yang ada.)

Berkaitan dengan kualitas itu, Kikkioman Presiden Katsumi Mogi Jepang mengatakan “anda seharusnya tahu apa yang diinginkan oleh konsumen sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, kemudian anda harus memuaskan dengan kualitas”. Selanjutnya Harington mengatakan bahwa untuk memacu mutu melalui melampaui harapan-harapan konsumen dengan harga yang tepat seraya mengungkapkan nilai tertentu dan penyerahan dengan penampilan yang konsisten tanpa harus diperbaiki lagi atau tanpa pengecualian.

Untuk mendapatkan derajat keunggulan, dan memenuhi keinginan pelanggan ada ungkapan yang berbunyi hari ini harus lebih baik daripada kemarin dan besok lebih baik dari hari ini. Sedangkan dalam menetapkan strategi yang digunakan untuk mendapatkan kualitas yang lebih baik harus dengan metode melibatkan kalangan pekerja secara luas dan total agar terjadi keseimbangan seraya memacu partisipasi dari karyawan atau pekerja untuk memperbaiki, memelihara dan meningkatkan kualitas.

Dalam perbaikan proses meningkatkan kualitas, setiap orang harus bertanggung jawab secara langsung. Perbaikan proses kualitas dapat diukur antara lain dari turunnya biaya produksi serta dapat memberikan produk pelayanan dengan kualitas yang semakin baik. Seperti yang dikatakan oleh Lee Lacocca “ *if you do the job right the first time, you get both quality and productivity*” ( jika anda mengerjakan pekerjaan yang benar pada saat pertama, anda akan meningkatkan kualitas yang baik dan produktivitas yang meningkatkan secara serempak). Hasilnya akan memperbaiki kualitas dan menurunkan biaya secara sekaligus.

Definisi kualitas dibedakan berdasarkan produsen dan konsumen (Rust 1995) yang dikutip oleh Budiarti (2001), kualitas dari sudut pandang produsen berarti kesesuaian dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sedangkan bagi konsumen kualitas didefinisikan sebagai pelayanan yang akan mereka peroleh atas harga yang mereka bayarkan. Definisi dalam kamus besar bahasa Indonesia (1988 : 467), kualitas adalah tingkat atau nilai keunggulan dalam arti luas merupakan tolak ukur relative terhadap perbaikan. Menurut Hasen & Mowen (2001 : 963) kualitas suatu produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kesesuaian produk yang dihasilkan perusahaan dengan harapan konsumen yang meliputi keistimewaan dan daya guna produk dan jasa.

### 2.3. Pengertian Biaya Kualitas

Biaya kualitas adalah biaya yang dapat dieliminasi jika semua karyawan mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan benar (Rust, 1995) yang dikutip oleh Budiarti (2001). Biaya kualitas menurut Hasen dan Mowen (2001 : 966) adalah biaya yang timbul karena kualitas yang buruk mungkin me.neng ada. Sedangkan menurut Hongren dkk (1995 : 973), biaya kualitas adalah biaya-biaya yang timbul untuk mencegah terjadinya mutu yang rendah.

Menurut Thobi dan Muthis (1994 : 13) Untuk membangun sistem kualitas modern membutuhkan sejumlah biaya atau ongkos tertentu, oleh karena itu memahami konsep biaya dalam sistem kualitas adalah penting untuk dapat menentukan tingkat kualitas atau mutu yang mampu menghasilkan keuntungan maksimum sekaligus meningkatkan produktivitas. Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan keselarasan antara peningkatan kualitas dan produktivitas, sehingga jangan sampai terjadi bahwa upaya peningkatan kualitas justru mengurangi produktivitas karena adanya "*trade-off*" antara biaya dan kualitas.

Biaya kualitas telah dianggarkan oleh departemer-departemen dalam organisasi produksi, telah berperan penting dalam pengambilan keputusan investasi modal yang bersifat besar maupun kecil. Dalam konteks makro yang lebih luas terutama di Negara-negara industri maju, ongkos pengendalian kualitas telah menjadi salah satu indikator yang penting dalam mengukur pertumbuhan ekonomi .

Menurut Blocher, Chen, Lin (2000 : 220) Biaya kualitas adalah biaya-biaya yang berkaitan dengan pencegahan, pengidentifikasian, perbaikan dan

pembetulan produk yang berkualitas rendah, dan dengan *opportunity cost* dari hilangnya waktu produksi dan penjualan sebagai akibat rendahnya kualitas. Secara tradisional, biaya kualitas dibatasi untuk biaya inspeksi dan pengujian produk selesai. Biaya lain yang berkaitan dengan rendahnya kualitas selain kedua biaya tersebut di masukan kedalam biaya overhead dan tidak dimasukan sebagai biaya kualitas.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan biaya merupakan biaya yang dikeluarkan untuk mencegah terjadinya barang cacat (kualitas rendah) atau biaya yang dikeluarkan karena adanya barang cacat. Definisi-definisi diatas memberikan implikasi bahwa biaya kualitas berkaitan dengan dua sub kategori dari aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan kualitas ;

a) Aktivitas Kontrol

Aktivitas ini dilakukan oleh sebuah organisasi untuk menghindari atau mendeteksi kualitas buruk. Aktivitas ini terdiri dari aktivitas pencegahan dan aktivitas penilaian.

b) Aktivitas Kegagalan

Aktivitas dilakukan organisasi atau pelanggannya, dalam menanggapi kualitas buruk. Aktivitas ini terdiri dari aktivitas kegagalan internal dan aktivitas kegagalan eksternal.

#### 2.4. Manajemen Kualitas Total

Untuk bertahan dilingkungan bisnis yang kompetitif, suatu perusahaan harus menyediakan produk bermutu dengan harga yang wajar. Perusahaan seperti

Ford, Hewlett-Packard, Harley Davidson, Celanese diawal tahun 1980 an sudah menyadari bahwa mereka tidak dapat terus menjadi kompetitif, jika produk mereka tidak dapat bersaing dengan produk yang berkualitas tinggi dari pesaing mereka. Untuk menghilangkan kualitas yang buruk, produsen kelas dunia mengadopsi filosofi manajemen kualitas total.

Manajemen kualitas total (Total quality managemen- TQM) adalah pendekatan tingkat perusahaan atas perbaikan mutu yang mencari cara untuk memperbaiki kualitas di semua proses dan aktivitas. Hal ini telah berkembang menjadi lebih dari sekedar tujuan bisnis yang dikelola dengan baik. TQM telah menjadi filosofi yang mengakar dan suatu cara menjalankan bisnis yang berlaku atas semua area fungsional perusahaan dan seluruh karyawan.

Karena produk dan proses suatu perusahaan berbeda dengan perusahaan lain, maka pendekatan TQM nya berbeda jauh. Namun karakteristik-karakteristik berikut bersifat umum untuk semuanya.

- a) Tujuan perusahaan atas semua aktivitas bisnisnya adalah untuk melayani pelanggan. Produk sampai titik tertentu tidak terbatas atas barang berwujud saja, melainkan termasuk jasa juga, dan pelanggan tidak terbatas hanya pada pembeli produk perusahaan, tetapi termasuk orang-orang yang ada di dalam perusahaan yang menggunakan atau memperoleh manfaat dari output aktivitas internal. Karyawan diharuskan untuk mengidentifikasi pelanggan mereka, serta menentukan kebutuhan dan prioritas pelanggan tersebut melalui proses interaksi dengan mereka. Secara internal proses ini dapat diartikan sebagai produsen dari produk

atau jasa bertemu dengan penggunanya. Secara eksternal, hal ini membutuhkan riset pasar dan umpan balik dari pelanggan. Produsen tidak dapat mengasumsikan bahwa mereka mengetahui apa yang terbaik bagi pelanggan.

- b) Manajemen puncak memimpin secara aktif dalam perbaikan mutu. Di perusahaan yang berhasil, seperti Westinghouse Electric dan Ford, CEO memimpin secara aktif dalam program perbaikan mutu. Komitmen dan keterlibatan manajemen puncak diperlukan untuk menyediakan arahan dan untuk memotivasi karyawan di semua tingkatan agar bekerja sama guna memperbaiki kualitas produk. Karyawan akan terlibat secara aktif hanya jika mereka mengerti pentingnya perbaikan mutu bagi perusahaan, dan partisipasi aktif dari manajemen puncak menunjukkan seberapa pentingnya hal tersebut.
- c) Semua karyawan terlibat secara aktif dalam perbaikan kualitas. Memperbaiki kualitas adalah suatu cara menjalankan bisnis yang berlaku bagi setiap bagian dan setiap tingkatan di perusahaan. Semua karyawan pasti menghasilkan suatu produk, walaupun kebanyakan adalah untuk konsumsi internal. Oleh karena itu, membiarkan kualitas yang buruk untuk terus terjadi di bagian manapun dari perusahaan dapat menyebabkan hal ini menyebar ke bagian-bagian lain di perusahaan. TQM mengharuskan keterlibatan aktif dari seluruh karyawan di semua tingkatan untuk terus-menerus secara aktif mencari cara guna memperbaiki kualitas dari proses-proses yang ada di bawah kendali mereka masing-masing.

- d) Perusahaan memiliki sistem untuk mengidentifikasi masalah kualitas, mengembangkan solusi, dan menetapkan tujuan perbaikan kualitas. Sejumlah sistem yang berbeda digunakan oleh perusahaan yang berbeda. Tetapi pada umumnya, sistem-sistem ini terdiri atas pengaturan kelompok karyawan ke dalam tim kualitas atau lingkaran mutu yang bertemu secara teratur untuk mendiskusikan masalah kualitas. Kelompok karyawan terdiri atas karyawan dari berbagai area fungsional yang berbeda, sekaligus karyawan yang menggunakan produk dan yang memproduksinya. Kelompok ini tidak terdiri atas manajer dan pekerja dari proses-proses yang terlibat, tetapi juga terdiri dari paling tidak satu orang manajer yang satu tingkat lebih tinggi dari tingkatan operasional. Pertemuan-pertemuan ini ditandai dengan diskusi yang terbuka dan jujur mengenai masalah. Dan sering kali menggunakan sesi urun pendapat atau sumbang saran (*brainstorming*) untuk mengidentifikasi solusi yang mungkin. Pada awalnya manajemen puncak dapat mengidentifikasi masalah kualitas yang memerlukan tindakan segera. Dengan semakin berkembang dan matangnya sistem, anggota tim mulai mengidentifikasi masalah dan kesempatan untuk perbaikan.
- e) Perusahaan menghargai karyawannya, dan pelatihan terus-menerus serta pengakuan atas pencapaian. Bahkan di perusahaan yang terotomatisasi sekalipun, sumber daya manusia merupakan aktiva perusahaan yang paling berharga. Manusia lah yang melakukan perencanaan, desain dan pengaturan, sedangkan mesin tidak. Perusahaan yang berjuang untuk

memperbaiki kualitas mengakui bahwa karyawan yang terlatih baik dan bermotivasi tinggi merupakan hal yang penting. Perusahaan yang berhasil memberikan pelatihan yang spesifik untuk pekerjaan tertentu yang didesain untuk memperbaiki kinerja. Jenis pelatihan ini sangat penting untuk pekerjaan-pekerjaan yang sangat teknis. Beberapa perusahaan juga memberikan pendidikan yang lebih umum sifatnya. Pendidikan tersebut menciptakan kesempatan-kesempatan untuk perbaikan dan kemajuan diri yang meningkatkan moral karyawan. Selain itu, adalah penting juga untuk mengakui karyawan yang telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas, atau yang telah mencapai kinerja yang luar biasa. Westinghouse Electric memiliki dua penghargaan untuk tingkatan kinerja mutu, satu untuk kinerja terbaik, dan satu untuk yang paling mengalami perbaikan. Mengakui pencapaian dalam kinerja mutu menimbulkan kebanggaan di antara karyawan dan menjadi panutan bagi mereka.

## **2.5. Penggolongan Biaya Kualitas**

Penggolongan biaya kualitas menurut Blocher, Chen, Lin (2001 : 220)

dapat di kategorikan menjadi :

### **a. Biaya Pencegahan**

Biaya pencegahan adalah pengeluaran-pengeluaran yang dikeluarkan untuk mencegah terjadinya cacat kualitas. Biaya pencegahan meliputi :

- 1) Biaya pelatihan khusus, yaitu pengeluaran-pengeluaran untuk program-program pelatihan internal dan eksternal., yang meliputi upah

dan gaji yang dibayarkan dalam pelatihan, biaya intruksi, biaya staf kerikal dan macam-macam biaya dan bahan habis pakai untuk menyiapkan buku pegangan dan manual intruksi

- 2) Biaya perencanaan kualitas merupakan upah dan overhead untuk perencanaan kualitas, lingkaran kualitas, desain prosedur baru, desain peralatan baru untuk meningkatkan kualitas, keandalan, dan evaluasi supplier.
- 3) Biaya pemeliharaan peralatan, biaya yang dikeluarkan untuk memasang, menyesuaikan, mempertahankan, memperbaiki dan menginspeksi peralatan produksi, proses dan system.
- 4) Biaya penjaminan supplier. Biaya yang dikeluarkan untuk mengeribangkan kebutuhan dan pengukuran data, auditing dan pelaporan kualitas.

Umumnya, dengan naiknya biaya pencegahan, biaya kualitas lainnya akan menurun. Jelas sekali, cara terbaik bagi perusahaan dalam mengeluarkan uang untuk biaya yang berkaitan dengan kualitas, dengan cara menginvestasikannya ke dalam tindakan-tindakan pencegahan. Biasanya biaya pencegahan merupakan biaya kebijakan dan sebagian besar merupakan biaya yang efektif untuk memperbaiki kualitas.

#### **b. Biaya Penilaian**

Biaya penilaian (deteksi) dikeluarkan dalam rangka pengukuran dan analisis data untuk menentukan apakah produk atau jasa sesuai dengan

spesifikasinya. Biaya-biaya ini terjadi setelah produksi tetapi sebelum penjualan. Perusahaan mengeluarkan biaya penilaian untuk mengidentifikasi hal-hal yang cacat dan untuk memastikan bahwa semua unit yang dihasilkan sesuai atau melebihi persyaratan yang diminta pelanggan. Aktivitas yang mengeluarkan biaya ini tidak menurunkan kesalahan atau mencegah cacat produksi terulang, aktivitas ini hanya mendeteksi unit sebelum produk tersebut dikirim ke pelanggan. Biaya penilaian meliputi

- 1) Biaya pengujian dan inspeksi. Biaya yang dikeluarkan untuk menguji dan menginspeksi bahan yang datang, produk dalam proses dan produk selesai
- 2) Peralatan pengujian, yaitu pengeluaran yang terjadi untuk memperoleh, mengoperasikan atau mempertahankan fasilitas software, mesin dan peralatan pengujian atau penilaian kualitas produk atau jasa.
- 3) Audit kualitas, yaitu gaji dan upah semua orang yang terlibat dalam penilaian kualitas produk dan jasa dan pengeluaran lain yang dikeluarkan selama penilaian kualitas.
- 4) Biaya informasi yaitu biaya untuk menyiapkan dan membuktikan laporan kualitas.

#### **c. Biaya Kegagalan Internal**

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang dikeluarkan karena rendahnya kualitas yang ditemukan sejak penilaian awal sampai dengan pengiriman

pelanggan. Biaya-biaya ini tidak bernilai tambah dan tidak pernah diperlukan. Beberapa biaya kegagalan internal adalah:

- 1) Biaya tindakan koreksi, yaitu biaya untuk waktu yang dihabiskan untuk menemukan penyebab kegagalan dan untuk mengoreksi masalah.
- 2) Biaya pengerjaan kembali (rework) dan biaya sisa produksi, meliputi bahan, tenaga kerja langsung, dan overhead untuk sisa produksi, pengerjaan kembali dan inspeksi langsung.
- 3) Biaya proses, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk mendesain ulang produk atau proses, pemberhentian mesin yang tidak direncanakan, dan gagalnya produksi karena adanya penyelaan proses untuk perbaikan dan pengerjaan kembali.
- 4) Biaya ekspedisi. Biaya yang dikeluarkan untuk mempercepat operasi pengolahan karena adanya waktu yang dihabiskan untuk perbaikan atau pengerjaan kembali.
- 5) Biaya inspeksi dan pengujian ulang. Gaji, upah dan biaya yang dikeluarkan selama inspeksi ulang atau pengujian ulang produk-produk yang telah diperbaiki.

#### **d. Biaya Kegagalan Eksternal**

Biaya kegagalan eksternal merupakan biaya yang terjadi dalam rangka meralat cacat kualitas setelah produk sampai pada pelanggan, dan laba yang gagal diperoleh karena hilangnya peluang sebagai akibat adanya

produk atau jasa yang tidak dapat diterima oleh pelanggan. Biaya-biaya ini meliputi:

- 1) Biaya untuk menangani keluhan dan pengembalian dari pelanggan, yaitu gaji dan overhead administrasi untuk departemen pelayanan kepada pelanggan memperbaiki produk yang dikembalikan, cadangan atau potongan untuk kualitas rendah, dan biaya angkut.
- 2) Biaya penarikan kembali dan pertanggungjawaban produk. Biaya administrasi untuk menangani pengembalian produk perbaikan atau penggantian, biaya hukum, biaya penyelesaian hukum.
- 3) Penjualan yang hilang karena produk yang tidak memuaskan. Margin kontribusi yang hilang karena pesanan yang tertunda, penjualan yang hilang dan menurunnya pangsa pasar.

<b>Komponen Biaya Kualitas</b>	
<p><b>Biaya Pencegahan</b>            Biaya pelatihan            a) Gaji instruktur            b) Peralatan pelatihan            c) Biaya pelatihan eksternal            d) Gaji dan upah pelatih            Perencanaan dan pelatihan            e) Gaji            f) Biaya peralatan preventif            g) Biaya rapat            Biaya promosi            h) Penghargaan            i) Biaya pencetakan</p> <p><b>Biaya Kegagalan Internal</b>            j) Sisa produksi            k) Perbaikan            l) Kerugian karena tingkat kualitas yang Rendah            m) Biaya penginspeksian kembali            n) Kerugian berkaitan dengan penghentian pekerjaan</p>	<p><b>Biaya Penilaian</b>            - Inspeksi bahan baku            - Inspeksi produk dalam proses            - Inspeksi produk selesai            - Peralatan pengujian            Perolehan            Gaji dan upah            Pemeliharaan</p> <p><b>Biaya Kegagalan Eksternal</b>            - Return penjualan dan cadangan yang berkaitan dengan rendahnya kualitas            - Biaya garansi            - Margin kontribusi dari penjualan yang gagal karena rendahnya kualitas            - Margin kontribusi dari order penjualan yang hilang yang berkaitan dengan kualitas yang tidak memuaskan</p>

## 2.6. Laporan Biaya Kualitas

Laporan biaya kualitas merupakan sebuah laporan yang berisi perincian semua biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan dalam suatu periode waktu tertentu. Suatu sistem pelaporan biaya kualitas menjadi penting jika perusahaan peduli terhadap perbaikan dan pengendalian biaya kualitas. Langkah yang sederhana adalah dengan melaporkan biaya-biaya kualitas aktual berjalan. Biaya kualitas diidentifikasi dalam setiap kategori yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Pencatatan secara rinci biaya kualitas aktual berdasarkan kategorinya memiliki dua manfaat :

- a. Catatan tersebut mengungkapkan pola biaya kualitas dalam setiap kategori, yang memungkinkan para manajer menilai dampak keuangan.
- b. Catatan tersebut menunjukkan distribusi biaya kualitas menurut kategori, yang memungkinkan para manajer menilai kepentingan relatif dari masing-masing kategori.

## 2.7. Laporan Kinerja Kualitas

Biaya kualitas harus dilaporkan dan dikendalikan. Pengendalian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil aktual dengan hasil standar atau hasil yang diharapkan untuk menilai kinerja dan melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan. Penyimpangan aktual dari hasil yang diharapkan digunakan untuk mengevaluasi kinerja manajer dan memberikan tanda berkaitan dengan masalah yang mungkin terjadi.

Laporan kinerja penting untuk program perbaikan kualitas. Informasi yang ditunjukkan dalam laporan biaya kualitas mendesak manajer untuk mengidentifikasi berbagai tingkat kinerja kualitas pada saat ini dan mulai memikirkan tingkat kinerja mutu yang harus dicapai.

Laporan kinerja kualitas mengukur realisasi kemajuan yang dihasilkan oleh program perbaikan kualitas perusahaan antara lain :

- a. Kemajuan berdasarkan standar atau tujuan periode saat ini ( laporan standar interim).

Laporan kinerja kualitas interim membandingkan biaya kualitas aktual untuk periode yang bersangkutan dengan anggaran biayanya. Laporan ini mengukur kemajuan yang dicapai dalam periode tersebut, relative dengan tingkat kemajuan yang direncanakan untuk periode itu.

- b. Trend kemajuan karena di mulainya program perbaikan kualitas ( laporan trend periode ganda).

Laporan kualitas menyajikan jumlah dan distribusi biaya kualitas sehingga mencerminkan peluang untuk perbaikan kualitas. Namun laporan biaya kualitas tidak memperlihatkan apakah perbaikan kualitas telah terjadi atau tidak. Untuk dapat melihat hasil perubahan biaya kualitas yang dihasilkan tersebut cukup berarti maka digunakan suatu bagian atau grafik trend yang menggambarkan perubahan tersebut.

## 2.8. Mengukur dan Melaporkan Biaya Kualitas

Menurut William K Carter (2004 : 203), agar hasil dalam memonitor biaya kualitas serta mengevaluasi perbaikan, akuntan manajemen harus dapat mengukur biaya kualitas. Biaya kualitas bagi kebanyakan perusahaan cukup tinggi. Suatu studi di sola Optical di Petaluma, California, yang dilakukan oleh konsultan luar di tahun 1989, menyatakan bahwa biaya kualitas perusahaan berkisar di 20 % dari pendapatnya. Mengukur dan melaporkan biaya sebesar itu akan menarik perhatian manajemen puncak. Pada saat yang sama, biaya sebesar itu akan memberi insentif besar bagi perbaikan. Pelaporan biaya kualitas juga memberikan arahan dengan mengidentifikasi kesempatan-kesempatan untuk perbaikan yang substansial.

Kebanyakan dari biaya kegagalan berbagai macam produk dapat diukur dan dilaporkan setiap periode. Volume bahan baku sisa, barang cacat, pengerjaan kembali, perbaikan dan penggantian masa garansi, dan penanganan keluhan pelanggan dapat dimonitor, dihitung biayanya dan dilaporkan ke manajemen per triwulan, per bulan, atau lebih sering lagi. Biaya kegagalan-kegagalan ini dapat ditelusuri dan dilaporkan untuk setiap pusat biaya. Akan tetapi sebaiknya manajemen puncak sebaiknya tidak menggunakan informasi biaya terinci tersebut guna membebaskan tanggung jawab atas kegagalan-kegagalan tersebut. Biaya-biaya kegagalan dapat disebabkan karena bagian-bagian berkualitas rendah dari pemasok, mesin yang usang, desain produk yang buruk atau faktor-faktor lain di luar kendali manajer pusat biaya. Meskipun demikian, laporan terinci memberikan cara untuk mengidentifikasi masalah kualitas yang harus diperhatikan oleh tim mutu yang terdiri atas karyawan dari area-area yang terpengaruh, jika biaya yang

terlibat cukup signifikan, manajemen puncak sebaiknya berpartisipasi secara aktif dalam tim tersebut.

Tahap pertama dalam membuat laporan biaya kualitas menurut Blocher dkk (2000 : 224), mengkategorikan setiap biaya kualitas dan mengidentifikasi biaya kualitas yang ada dalam setiap kategori. Tahap penting dalam mengidentifikasi biaya kualitas adalah bertanya kepada para pemakai dan penyedia data untuk mengidentifikasi biaya tertentu yang terjadi sebagai akibat dari rendahnya kualitas.

## 2.9. Peranan dan Manfaat Biaya Kualitas

Kualitas menjadi penting bagi perusahaan dalam hubungannya dengan *cost of losing customer*, yaitu biaya yang timbul karena konsumen berpindah ke perusahaan lain. Besarnya *cost of losing customer* sama dengan hilangnya keuntungan yang akan diperoleh perusahaan, apabila perusahaan dapat mempertahankan konsumen untuk tetap setia dengan produknya, termasuk dalam *cost of losing customer* adalah biaya advertising yang harus dikeluarkan dalam rangka menarik pelanggan baru.

Disini terlihat betapa pentingnya arti kesetiaan seorang konsumen yang ditimbulkan oleh kepuasannya terhadap kualitas produk yang dipergunakannya, sayangnya sistem akuntansi yang diterapkan dalam suatu perusahaan jarang yang dapat menangkap nilai kesetiaan konsumen. Sebagian besar sistem akuntansi yang diterapkan dalam perusahaan hanya memfokuskan perhatiannya pada ongkos produksi dan pendapatan untuk periode berjalan dan mengabaikan *expended cash*

*flow over customer's life time*, yaitu kas yang diharapkan bisa diterima perusahaan terhadap produk perusahaan.

Penelitian Reicheld dan Sasser, Jr (1995) yang dikutip oleh Budiarti (2001) menyimpulkan bahwa apabila konsumen merasa puas dengan produk, maka konsumen akan bisa meningkatkan profit perusahaan lebih banyak lagi untuk tiap tahunnya selama konsumen setia dengan produk perusahaan. Beberapa manfaat yang bisa dihasilkan dari informasi biaya kualitas adalah:

- a) Membantu manajer melihat arti kualitas
- b) Manajer dalam mengidentifikasi masalah kualitas yang relative penting yang dihadapi perusahaan.
- c) Menjadikan dasar untuk pembuatan anggaran biaya kualitas sebagai upaya untuk mengurangi total biaya, karena tujuan akhir dari penerapan konsep biaya kualitas adalah pengurangan biaya produksi secara keseluruhan.

## 2.10. Pemilihan Standar Kualitas

### a. Pendekatan Tradisional.

Dalam pendekatan ini, standar kualitas yang tepat adalah tingkat kualitas yang dapat diterima (*acceptable quality level-AQL*) suatu AQL merupakan suatu pengukuran bahwa sejumlah tertentu produk cacat akan diproduksi dan dijual. Misalnya jika AQL ditetapkan sebesar 3% maka dari 100 unit produk yang diproduksi dan dijual tidak lebih dari 3 unit.. AQL mencerminkan status kegiatan operasi saat ini, bukan tentang kemungkinan jika suatu perusahaan memiliki keunggulan dalam program

kualitasnya sehingga AQL memiliki kelemahan yaitu ada kemungkinan tetap mengulang kesalahan-kesalahan operasi sebelumnya.

b. Pendekatan Kualitas Total.

Kelemahan dalam pendekatan tradisional memunculkan suatu standar baru dengan memproduksi produk-produk sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan. Standar ini disebut sebagai “standar cacat nihil” yang mensyaratkan bahwa produk dan jasa yang diproduksi dan dikirim kepada pelanggan adalah yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Tidak dapat disangkal bahwa standar kualitas total ada kemungkinan tidak dapat dicapai seluruhnya, untuk itu perlu diupayakan cara-cara baru untuk memperbaiki biaya kualitas.

c. Kualifikasi Standar Kualitas.

Kualitas dapat diukur dengan biaya-biayanya. Ketika biaya kualitas menurun, kualitas yang lebih tinggi dihasilkan setidaknya pada satu titik tertentu. Bahkan jika standar cacat nihil dicapai, suatu perusahaan tetap memiliki biaya pencegahan dan penilaian. Menurut Hansen & Mowen (2001:983) standar yang diterima oleh banyak ahli pengendalian kualitas adalah sebesar 2,5% standar ini digunakan untuk total biaya kualitas. Hanya perusahaan yang melaksanakan manajemen yang baik dapat mencapai biaya kualitas sebesar 2,5% dari penjualan dan jika cacat nihil dicapai, biaya ini digunakan untuk pencegahan dan penilaian.

d. Standar Fisik.

Untuk pengukuran fisik, standar kualitas adalah cacat nihil atau kesalahan-kesalahan nihil. Tujuannya adalah agar setiap orang melakukan pekerjaannya dengan benar sejak semula.

e. Penggunaan Standar Interim.

Karena memperbaiki kualitas sampai tingkat cacat nihil dapat memakan waktu, standar perbaikan kualitas tahunan harus dikembangkan sehingga para manager dapat menggunakan laporan kinerja untuk menilai kemajuan yang dibuat berdasarkan basis interim. Standar kualitas interim ini mengekspresikan tujuan-tujuan kualitas untuk tahun yang bersangkutan. Kemajuan harus dilaporkan kepada manager dan pegawai untuk mendapatkan keyakinan yang diperlukan untuk mencapai standar cacat nihil. Walaupun pencapaian tingkat cacat nihil merupakan proyek jangka panjang, manajemen harus memperoleh kemajuan yang signifikan setiap tahunnya. Misalnya PT. X memotong biaya kualitasnya dari 15% penjualan pada tahun 1995 ke 8% penjualan pada tahun 2000 rata-rata pengurangan lebih dari 1% per tahun. Selanjutnya, apabila tujuan sudah dicapai, usaha-usaha harus tetap ditingkatkan terus menerus agar dapat dicapai angka biaya kualitas yang demikian, mendekati sama atau apabila dimungkinkan dibawah angka 2,5%.

### 2.11. Pengukuran Produktivitas

Hasen dan Mowen (2001:1010) mengungkapkan bahwa produktivitas merupakan kegiatan memproduksi output dengan efisien dan secara khusus dan merujuk korelasi antara output dan input yang digunakan untuk memproduksi output. Sedangkan (Hongren dkk 1995:945) menyatakan bahwa mengukur hubungan antara masukan yang secara aktual dipakai dan dikeluarkan actual yang dicapai disebut produktivitas. Dan menurut (Mali 1978) yang dikutip oleh Vicent gapersz produktivitas merupakan suatu kombinasi dari efektivitas dan efisiensi.

Ketiga pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa produktivitas berhubungan dengan produksi antara keluaran dengan masukan yang digunakan untuk menghasilkan keluaran secara efisien.

Pengukuran produktivitas berkenaan penilaian kuantitatif terhadap perubahan produktivitas. Tujuannya adalah untuk menilai apakah efisiensi produksi telah meningkat atau menurun. Pengukuran produktivitas dapat bersifat aktual atau prospektif. Pengukuran produktivitas aktual membuat manager dapat menilai, memonitor dan mengontrol perubahan-perubahan. Pengukuran prospektif adalah pengamatan masa depan dan input bagi pengambilan keputusan strategi. Secara khusus, pengukuran prospektif membuat para manager dapat membandingkan keuntungan relative dari berbagai kombinasi input yang memberikan keuntungan terbesar. Pengukuran produktivitas dapat dikembangkan untuk setiap input secara terpisah atau untuk semua input secara bersama-sama. Pengukuran produktivitas untuk satu input pada suatu waktu menurut Hasen &

Mowen (2001:1012) disebut pengukuran produktivitas parsial dan dapat diformulasikan sbb:

$$\text{Ratio produktivitas} = \text{Output} : \text{Input}$$

Menurut Mulyad (1997:947), produktivitas parsial adalah membandingkan kuantitas dari keluaran yang dihasilkan dengan kuantitas dari satu masukan yang dipakai. Produktivitas parsial dinyatakan sebagai rasio :

$$\text{Ratio produktivitas} = \frac{\text{Keluaran}}{\text{Masukan}}$$

Sedangkan menurut Hongren dkk, (1995:945) menyatakan bahwa produktivitas parsial adalah membandingkan kuantitas dari keluaran yang dihasilkan dengan kuantitas dari suatu masukan yang dipakai. Produktivitas parsial dinyatakan sebagai rasio :

$$\text{Produktivitas parsial} = \frac{\text{Kuantitas keluaran yang dihasilkan}}{\text{Kuantitas masukan yang dipakai}}$$

Selain pengukuran produktivitas dilakukan secara parsial, pengukuran produktivitas juga bisa dilakukan dengan cara produktivitas total, menurut Hongren dkk (1995 : 951) menyatakan bahwa produktivitas total merupakan rasio kuantitas keluaran yang dihasilkan terhadap kuantitas seluruh masukan yang dipakai, dimana masukan adalah gabungan berdasarkan harga periode berjalan dan diformulasikan sebagai berikut :

$$\text{Produktivitas Total} = \frac{\text{Kuantitas keluaran yang dihasilkan}}{\text{Biaya dari seluruh masukan yang dipakai}}$$

Kedua metode tersebut mempunyai kelemahan dan keuntungan.

Produktivitas	Keuntungan	Kelemahan
Parsial	a) Ukuran produktivitas parsial mudah dihitung b) Mudah dipahami pada tingkat operasi	c) Pengukuran tidak memfokuskan pada seluruh masukan d) Tidak dapat mengevaluasi trade off (pertukaran) diantara masukan
Total	a) Secara eksplisit mengevaluasi diantara masukan	a) Lebih sukar dipahami b) Lebih sukar dikaitka

### 2.12. Hubungan antara Biaya Kualitas dengan Penjualan

Biaya kualitas merupakan biaya yang dikeluarkan untuk mencegah terjadinya barang cacat (mutu rendah) atau biaya yang dikeluarkan karena adanya barang cacat. Home industri ini mengharapkan dengan adanya biaya kualitas akan terjadi kenaikan pada penjualan. Diharapkan peningkatan kualitas dapat memperbaiki tingkat penjualan. Begitupun sebaliknya, misalnya perihal pengerjaan kembali, sebuah aktivitas kegagalan internal. Jika pengerjaan kembali dikurangi dengan unit cacat yang lebih sedikit, maka lebih sedikit tenaga kerja dan bahan baku yang perlukan dalam proses produksi.

### 2.13. Distribusi Biaya Kualitas

Garrison dan Noreen (2001:849) menyatakan bahwa biaya kualitas menjadi sangat tinggi, jika manajemen memberikan perhatian khusus terhadap kualitas. Suatu penelitian menunjukkan bahwa biaya kualitas dipersahaan Amerika Serikat bervariasi antara 10 % - 20 % dari total penjualan, sedangkan para ahli mengatakan biaya ini seharusnya antara 2% - 4% dari total penjualan. Bagaimana cara perusahaan dapat mengurangi biaya kualitas ? Jawabanya tergantung bagaimana biaya kualitas didistribisikan. Mengacu pada grafik 1 yang menunjukkan biaya kualitas total sebagai fungsi dari total kesesuaian.

Grafik tersebut menunjukkan bahwa bila kualitas kesesuaian rendah, biaya total kualitas tinggi dan sebagian besar biayanya akan terdiri dari biaya kegagalan internal dan eksternal. Kualitas kesesuaian rendah berarti menunjukkan prosentase kegagalan yang tinggi dan biaya kegagalan akan tinggi. Meskipun demikian, pada saat perusahaan semakin banyak membelanjakan aktivitas pencegahan dan penilaian, prosentase unit cacat rendah. Hal ini menyebabkan biaya kegagalan internal dan eksternal yang lebih rendah. Biasanya biaya kualitas total menurun drastis pada saat kualitas kesesuaian meningkat. Oleh karena itu, perusahaan dapat mengurangi biaya kualitas total dengan memfokuskan pada usaha pencegahan dan penilaian. Penghematan biaya dari pengurangan produk cacat biasanya digunakan untuk menutup penambahan biaya pencegahan dan penilaian.

Pada grafik 1 tersebut menunjukkan bahwa biaya kualitas total akan diminimumkan apabila kualitas kesesuaian kurang dari 100 %. Meskipun demikian, beberapa ahli dan manajer berpendapat bahwa biaya kualitas total tidak

mencapai minimum kualitas kesesuaian sampai 100 % dan tidak ada cacat. Sesungguhnya banyak perusahaan telah menemukan bahwa biaya kualitas total telah mengalami penurunan bila kualitas kesesuaian mendekati 100% dan tingkat produk cacat mencapai titik 1 per 1 juta unit. Yang lainnya berargumen bahwa biaya kualitas total akan meningkat bila kualitas kesesuaian meningkat. Meskipun demikian, untuk sebagian besar perusahaan hal tersebut tidak akan terjadi sampai kualitas kesesuaian sangat mendekati 100% dan produk cacat mendekati nol.

Bila program kualitas perusahaan menjadi lebih baik dan bila biaya kegagalan menurun, aktivitas pencegahan lebih efektif dibandingkan dengan aktivitas penilaian. Cara terbaik untuk mencegah cacat adalah merancang proses yang mengurangi kemungkinan cacat dan secara terus menerus melakukan monitoring dengan menggunakan pengendalian proses statistik.

Grafik 1

Home Industri Batik Indramayu

