

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Biaya Kualitas

1. Pengertian Biaya Kualitas

“Untuk memungkinkan manajemen melakukan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan tentang kualitas produk, manajemen perlu memahami biaya kualitas” Mulyadi (2010:73). Menurut Hansen dan Mowen (2009), “Biaya Kualitas adalah biaya-biaya yang timbul karena mungkin atau yang telah terdapat produk yang buruk kualitasnya”. Menurut Garrison (2006), “Biaya Kualitas adalah semua biaya yang harus dikeluarkan karena adanya barang cacat”. Menurut Blocher (2007:220), “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”. Berdasarkan definisi diatas di atas dapat disimpulkan bahwa biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan karena adanya barang cacat, dengan kata lain biaya tersebut dikeluarkan untuk meningkatkan kualitas produk atau mencapai standar yang telah ditetapkan.

2. Pengklasifikasian Biaya Kualitas

Biaya kualitas berhubungan dengan dua sub kategori dari kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kualitas antara lain (Hansen dan Mowen, 2009:443):

- a. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*).

Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencegah dan mendeteksi kualitas yang buruk (karena kualitas yang buruk mungkin terjadi). Kegiatan pengendalian terdiri dari kegiatan pencegahan dan kegiatan penilaian.

b. Aktivitas karena Kegagalan (Failure Activities).

Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau konsumen untuk merespon kualitas yang buruk (kualitas yang buruk memang telah terjadi). Kegiatan karena kegagalan terdiri dari kegiatan karena kegagalan internal dan kegagalan eksternal.

Menurut Gasverz (2006:10), biaya kualitas dapat diklasifikasikan menjadi empat kelompok, yaitu: “*Prevention cost* (biaya pencegahan), *Appraisal cost* (biaya penilaian), *Internal failure cost* (biaya kegagalan internal), *External failure cost* (biaya kegagalan eksternal)”.

Berikut ini adalah uraian mengenai keempat biaya yang termasuk biaya kualitas tersebut :

1. *Prevention cost* (biaya pencegahan)

Biaya pencegahan adalah biaya yang dikeluarkan untuk mencegah terjadinya cacat dalam produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Dengan demikian, semakin besar biaya pencegahan yang dikeluarkan, maka jumlah produk cacat yang dihasilkan akan berkurang dan biaya kegagalan semakin kecil.

2. *Appraisal cost* (biaya penilaian)

Biaya penilaian adalah biaya yang dikeluarkan untuk menentukan apakah produk dan jasa telah memenuhi persyaratan kualitas yang telah ditetapkan. Tujuan utama dari fungsi penilaian ini adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kerusakan produk sampai ke tangan konsumen.

3. *Internal failure cost* (biaya kegagalan internal)

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang dikeluarkan karena terjadinya ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan namun sudah dapat dideteksi sebelum produk dikirim ke pelanggan.

4. *External failure cost* (biaya kegagalan internal)

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang dikeluarkan karena terjadinya ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan, namun baru dapat dideteksi setelah produk berada di tangan pelanggan. Biaya ini merupakan biaya yang paling merugikan, karena dapat menyebabkan reputasi perusahaan buruk, kehilangan pelanggan dan pangsa pasar. Tetapi biaya ini dapat hilang apabila perusahaan tidak menghasilkan produk cacat atau rusak.

Hubungan antara keempat jenis biaya kualitas tersebut cukup rumit, namun kaitan dan arah perubahannya dapat dijelaskan. Misalnya biaya kegagalan eksternal berkurang jika terjadi peningkatan kegiatan penilaian dan pencegahan. Biaya kegagalan internal akan berkurang dengan meningkatnya kegiatan pencegahan. Akan tetapi biaya kegagalan internal ini akan bertambah dengan meningkatnya penilaian karena cacat produk yang ditemukan.

3. Contoh Biaya Kualitas

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, biaya kualitas dibagi menjadi empat jenis yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan

biaya kegagalan eksternal. Contoh biaya kualitas berdasarkan jenisnya adalah sebagai berikut :

a. Biaya pencegahan, contohnya yaitu :

1. Perencanaan kualitas: biaya-biaya yang berkaitan dengan aktivitas perencanaan yang berkualitas secara keseluruhan, termasuk penyiapan prosedur-prosedur yang diperlukan untuk mengkomunikasikan rencana kualitas ke seluruh pihak yang berkepentingan.

2. Tinjauan-tinjauan produk baru: biaya-biaya yang berkaitan dengan rekayasa keandalan dan aktivitas lain yang terkait dengan kualitas yang berhubungan dengan pemberitahuan desain baru.

3. Pengendalian proses: biaya-biaya inspeksi dan pengujian dalam proses untuk menentukan status dari proses, bukan status dari produk.

4. Audit kualitas: biaya-biaya yang berkaitan dengan relevansi atas pelaksanaan aktivitas dalam rencana kualitas secara keseluruhan.

5. Evaluasi kualitas pemasok: biaya-biaya yang berkaitan dengan evaluasi terhadap pemasok sebelum pemilihan pemasok, audit terhadap aktivitas-aktivitas selama kontrak dan usaha-usaha yang berkaitan dengan pemasok.

6. Pelatihan: biaya-biaya yang berkaitan dengan penyiapan dan pelaksanaan program-program latihan yang berkaitan dengan kualitas.

b. Biaya penilaian, contohnya yaitu :

1. Inspeksi dan pengujian kedatangan material: biaya yang berkaitan dengan penentuan kualitas dari material yang dibeli, apakah melalui

inspeksi pada saat penerimaan, melalui inspeksi pada pemasok, atau melalui inspeksi yang dilakukan oleh pihak ketiga.

2. Inspeksi dan pengujian produk dalam proses: biaya yang berkaitan dengan evaluasi produk dalam proses terhadap persyaratan kualitas yang ditetapkan.
3. Inspeksi dan pengujian produk akhir: biaya yang berkaitan dengan evaluasi produk akhir terhadap persyaratan kualitas yang ditetapkan.
4. Audit kualitas produk: biaya untuk melakukan pada produk dalam proses atau produk akhir.
5. Pemeliharaan akurasi peralatan pengujian: biaya dalam melakukan kalibrasi (penyesuaian) untuk mempertahankan akurasi instrumen pengukuran dan peralatan.
6. Evaluasi stok: biaya yang berkaitan dengan pengujian produk dalam penyimpanan untuk menilai kualitas.

c. Biaya kegagalan internal, contohnya yaitu :

1. *Scrap*: biaya yang dikeluarkan untuk tenaga kerja, material, dan biasanya overhead pada produk cacat yang secara ekonomis tidak dapat diperbaiki kembali. Terdapat banyak variasi nama dari jenis ini yaitu, scrap, cacat, usang, dll.
2. Pekerjaan ulang (*rework*): biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki kesalahan (mengerjakan ulang) produk agar memenuhi spesifikasi produk yang ditentukan.

3. Analisis kegagalan: biaya yang dikeluarkan untuk menganalisis kegagalan produk guna menentukan penyebab-penyebab kegagalan itu.
 4. Inspeksi ulang dan pengujian ulang: biaya yang dikeluarkan untuk inspeksi ulang dan pengujian ulang produk yang telah mengalami pengerjaan ulang atau perbaikan kembali.
 5. *Downgrading*: selisih diantara harga jual normal dan harga yang dikurangi karena alasan kualitas.
 6. *Avoidable process losses*: biaya-biaya kehilangan yang terjadi, meskipun produk itu tidak cacat. Sebagai contoh: kelebihan bobot produk yang diserahkan ke pelanggan karena variabilitas dalam peralatan pengukran, dan lain-lain.
- d. Biaya kegagalan eksternal, contohnya :
1. Jaminan (*warranty*): biaya yang dikeluarkan untuk penggantian atau perbaikan kembali produk yang masih dalam masa jaminan.
 2. Penyelesaian keluhan: biaya-biaya yang dikeluarkan untuk penyelidikan dan penyelesaian keluhan yang berkaitan dengan produk cacat.
 3. Produk dikembalikan: biaya-biaya yang berkaitan dengan penerimaan dan penempatan produk cacat yang dikembalikan oleh pelanggan.
 4. *Allowances*: biaya-biaya yang berkaitan dengan konsesi pada pelanggan karena produk yang dibawah standar kualitas yang sedang

diterima oleh pelanggan atau yang tidak memenuhi spesifikasi dalam penggunaan.

4. Perilaku Biaya Kualitas

Kualitas dapat diukur antara lain berdasarkan biayanya, perusahaan menginginkan agar biaya kualitas turun, namun dapat mencapai kualitas yang lebih tinggi, setidaknya-tidaknya sampai dengan titik tertentu. Bila standar kerusakan nol dapat dicapai, maka perusahaan masih harus menanggung biaya pencegahan dan penilaian.

Menurut Nasution (2010:132) bahwa: “Suatu perusahaan dengan program pengelolaan kualitas yang berjalan dengan baik, biaya kualitasnya tidak lebih besar dari 2,5% dari penjualan”. Setiap perusahaan dapat menyusun anggaran untuk menentukan besarnya standar biaya kualitas setiap kelompok atau elemen secara individual sehingga biaya kualitas total yang dianggarkan tidak lebih dari 2,5 % dari penjualan. Agar standar tersebut dapat tercapai, maka perusahaan harus dapat mengidentifikasi perilaku setiap elemen biaya kualitas secara individual.

Menurut Nasution (2010:132), hal-hal yang harus diperhatikan agar laporan kinerja kualitas dapat bermanfaat adalah:

1. Biaya kualitas harus digolongkan kedalam biaya variabel dan biaya tetap dihubungkan dengan penjualan,
2. Untuk biaya variabel, penyempurnaan kualitas dicerminkan oleh pengurangan rasio biaya variabel. Pengukuran kinerja dapat menggunakan salah satu dari dua cara sebagai berikut:
 - a. Rasio biaya variabel pada awal dan akhir periode tertentu dapat digunakan untuk menghitung penghematan biaya sesungguhnya, atau kenaikan biaya sesungguhnya,

- b. Rasio biaya yang dianggarkan dan biaya sesungguhnya dapat juga digunakan untuk mengukur kemajuan ke arah pencapaian sasaran periodik,
3. Untuk biaya tetap, penyempurnaan biaya kualitas dicerminkan oleh perubahan absolut jumlah biaya tetap.

Biaya kualitas dievaluasi dengan membandingkan biaya sesungguhnya dan biaya yang dianggarkan. Perbandingan biaya kualitas tetap menggunakan jumlah absolut biaya yang sesungguhnya dibelanjakan dengan biaya yang dianggarkan. Perbandingan biaya dengan kualitas menggunakan persentase dari penjualan tidak bermanfaat, karena penjualan yang dianggarkan belum tentu sama dengan penjualan sesungguhnya. Biaya kualitas variabel dapat dibandingkan dengan menggunakan persentase dari penjualan, atau jumlah rupiah biaya, atau kedua-duanya. Apabila para manajer terbiasa berhadapan dengan jumlah absolut atau jumlah rupiah biaya, maka pendekatan yang terbaik adalah dengan membandingkan jumlah rupiah biaya dengan dilengkapi ukuran persentase. Selanjutnya, perhitungan persentase secara keseluruhan dengan menggunakan biaya variabel dan biaya tetap juga dapat disarankan. Perhitungan persentase secara keseluruhan ini dapat memberikan informasi pada manajemen mengenai seberapa baik standar biaya kualitas yang sebesar 2,5% dapat tercapai.

5. Strategi Pengurangan Biaya Kualitas

Berikut ini beberapa strategi pengurangan biaya kualitas yang direkomendasikan oleh American Society for Quality Control (Hansen 2009 : 974).

- “ 1. Lakukan serangan langsung terhadap biaya-biaya kegagalan hingga hingga mencapai titik nol.
2. Lakukan investasi dalam aktivitas-aktivitas pencegahan yang benar untuk membawa perbaikan.
3. Kurangi biaya penilaian sesuai dengan hasil yang dicapai.
4. Lakukan evaluasi secara berkelanjutan.
5. Secara tidak langsung lakukan usaha-usaha pencegahan untuk mendapatkan keuntungan dari perbaikan selanjutnya”.

Strategi-strategi tersebut memudahkan perusahaan dalam mengatasi masalah biaya kualitas. Dengan demikian, efektivitas atau efisiensi dalam program perbaikan kualitas akan tercapai.

6. **Informasi Biaya Kualitas**

Suatu sistem pelaporan biaya kualitas menjadi penting jika organisasi tersebut serius dengan program perbaikan kualitas. Laporan biaya kualitas dapat dijadikan parameter bisnis bagi perusahaan dan memberikan informasi penting bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan untuk tujuan perusahaan.

Tjiptono, (2008 : 40) merincikan berbagai manfaat laporan biaya kualitas ke dalam beberapa point, antara lain:

- 1) Mengidentifikasi peluang laba (penghematan biaya dapat meningkatkan laba),
- 2) Mengambil keputusan capital budgeting dan keputusan investasi lainnya,
- 3) Menekan biaya pembelian dan biaya yang berkaitan dengan pemasok,
- 4) Mengidentifikasi pemborosan dalam aktivitas yang tidak dikehendaki para pelanggan,
- 5) Mengidentifikasi masalah kualitas dan adanya sistem yang berlebihan,
- 6) Menentukan apakah biaya-biaya kualitas telah didistribusikan secara tepat,
- 7) Penentuan tujuan dalam anggaran dan perencanaan laba,
- 8) Sebagai alat untuk mengukur perbandingan antara input dengan output,
- 9) Sebagai alat manajemen strategic untuk mengalokasikan

sumber daya dalam perumusan dan pelaksanaan strategi, 10) Sebagai ukuran penilaian kinerja yang objektif.

B. Kualitas Produk

1. Pengertian Kualitas Produk

Menurut Kotler (2014 : 5), “produk adalah sesuatu yang ditawarkan kepada seseorang untuk memuaskan suatu kebutuhan atau keinginan”. Menurut Assauri (2012 : 183), “produk adalah barang atau jasa yang dihasilkan untuk digunakan oleh konsumen guna memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan”. Menurut Basu Swasta (2010 : 94) : “Produk juga dapat diartikan sebagai suatu sifat yang kompleks baik dapat diraba maupun tidak diraba, termasuk pembungkus, warna, harga, prestise perusahaan, dan pengecer, pelayanan perusahaan yang diterima pembeli dan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan”.

Menurut Schroder (2008 : 168), “kualitas produk dikaitkan dengan nilai, kegunaan, maupun harga dari barang atau jasa tersebut”.

Menurut Gitosudarmo (2008 : 165), “kualitas produk juga dapat diartikan sebagai kesesuaian produk dengan harapan konsumen atas biaya yang harus ditanggung oleh kosumen apabila membeli barang tersebut atau harga barang tersebut”.

Penjelasan-penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah produk yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan perusahaan, tujuan untuk apa produk tersebut dibuat dan harapan dari konsumen. Semakin berkualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan, maka kepuasan konsumen

akan dapat terpenuhi dan konsumen akan terus tertarik untuk melakukan pembelian produk tersebut. Produk yang berkualitas merupakan sesuatu yang harus dapat dihasilkan oleh perusahaan, karena ini akan mempengaruhi keberlangsungan hidup perusahaan dan minat konsumen untuk melakukan pembelian produk tersebut.

2. Dimensi kualitas produk

Menurut Hansen Mowen (2009:6), “Kualitas produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan dalam delapan aspek yaitu sebagai berikut :

- a. Kinerja (*Performance*)
Merupakan tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi-fungsi produk.
- b. Estetika (*Aesthetics*)
Hal yang berhubungan dengan penampilan wujud produk serta jasa.
- c. Kemudahan perawatan perbaikan (*Serviciability*)
Hal yang berhubungan dengan tingkat perawatan dan memperbaiki produk.
- d. Keunikan (*Features*)
Merupakan karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dengan produk-produk sejenis.
- e. Reliabilitas (*Reliability*)
Merupakan probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi dimaksud dalam jangka waktu tertentu.
- f. Durabilitas (*Durability*)
Merupakan umur manfaat dari fungsi pokok produk.
- g. Tingkat kesesuaian (*Quality of Comformance*)
Merupakan ukuran mengenai apakah sebuah produk atau jasa telah memenuhi spesifikasi.
- h. Manfaat (*Fitves for use*)
Merupakan kecocokan dari sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan”.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk

Dalam menghasilkan kualitas produk yang baik sesuai dengan harapan konsumen, perusahaan juga harus memperhatikan faktor-faktor yang membuat konsumen tertarik untuk memilih produk. Faktor-faktor tersebut antara lain :

- a. Aman dan nyaman bagi konsumen.
- b. Baik bila kita menggunakan atau memilihnya sebagai pilihan terbaik.
- c. Penampilan dari produk itu mengundang daya tarik tersendiri.

4. Konsep Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan kesesuaian produk dengan harapan konsumen dan sesuai dengan tujuan perusahaan serta syarat-syarat perusahaan. Dalam menghasilkan produk yang berkualitas, perusahaan harus dapat merencanakan dan memperhatikan penentuan biaya kualitas dalam perusahaan. Hal ini, dilakukan untuk dapat meminimalkan produk cacat yang dihasilkan perusahaan, karena semakin besar produk cacat yang dihasilkan perusahaan, maka semakin kecil kualitas produk yang dihasilkan, sehingga ini dapat mengurangi penjualan dan pendapatan perusahaan.

C. Produk Cacat

1. Pengertian Produk Cacat

Setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang industri yang menghasilkan produk berupa barang, dalam proses produksinya selalu mengalami adanya produk yang tidak sesuai dengan yang distandartkan, dalam hal ini adalah

adanya produk cacat dan sebagainya. Adanya produk yang cacat mengakibatkan laba perusahaan menurun.

Produk cacat merupakan produk yang dihasilkan dalam proses produksi, dimana produk yang dihasilkan tersebut tidak sesuai dengan standart kualitas yang telah ditetapkan, tetapi secara ekonomis produk tersebut dengan mengeluarkan biaya tertentu, dan biaya yang dikeluarkan harus lebih rendah dari nilai jual setelah produk tersebut diperbaiki. Dalam produk cacat telah menyerap banyak biaya-biaya antara lain biaya bahan baku, biaya tenaga kerja, dan biaya overhead pabrik sehingga membuat perusahaan merugi dengan adanya produk cacat. Untuk mengurangi produk cacat maka perusahaan melakukan perbaikan terus menerus dan melibatkan seluruh pekerja untuk melakukan perbaikan kualitas agar terhindar dari adanya produk cacat.

Produk cacat merupakan elemen penting yang dapat dianalisis oleh perusahaan ketika membaca laporan biaya kualitas. Perusahaan sering mengabaikan hal tersebut dan lebih memfokuskan pada perputaran biaya-biaya antar bagian atau departemen sehingga ketika laporan biaya kualitas dinyatakan, maka seringkali produk cacat terhadap biaya kualitas total menjadi sangat signifikan.

Menurut pandangan tradisional produk dinyatakan cacat apabila kriteria produk tersebut terletak diluar batas atas dan batas bawah dari batasan spesifikasi yang telah ditetapkan. Spesifikasi yang dimaksud adalah kriteria yang harus dipenuhi produk tersebut dalam memenuhi kemampuannya, untuk berfungsi sebagai mana mestinya produk dibuat.

“Suatu produk dinyatakan cacat apabila produk tersebut tidak memenuhi spesifikasinya” (Hansen dan Mowen, 2009: 7).

Definisi di atas dapat diambil intisari bahwa produk yang cacat adalah produk yang tidak sesuai spesifikasi sehingga tidak memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan, dapat dikerjakan ulang, dan memiliki nilai jual yang rendah sebagai nilai sisa (*disposal value*).

Produk cacat perlu dihindari karena bagi perusahaan akan dapat memperoleh laba yang diinginkan dan barang yang dijual tidak ada pengembalian dari konsumen. Kualitas yang baik maka terjadinya produk cacat dalam proses kemungkinan kecil. Perhatian dalam kualitas dibutuhkan bagi perusahaan dan jasa, karena dengan adanya kualitas dapat melihat kualitasnya baik atau buruk. Produk dikatakan rusak atau cacat apabila telah menyimpang dari kriteria-kriteria yang ditentukan.

D. TINJAUAN PENELITIAN TERDAHULU

TABEL II.1
DAFTAR HASIL PENELITIAN TERDAHULU

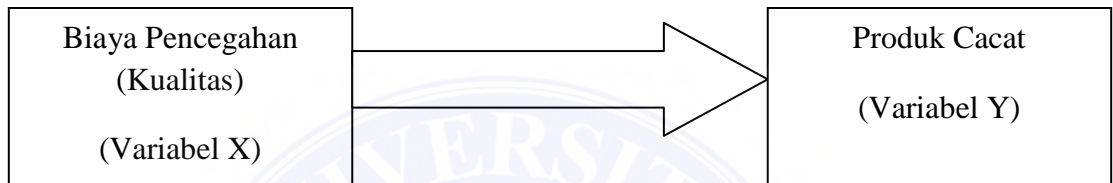
No	Nama Peneliti	Judul Skripsi	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ika Puspita Ayu Kumala Sari (2006)	Peranan Biaya Kualitas dalam Upaya	Variabel Independent: Biaya kualitas	Biaya kualitas berpengaruh secara simultan terhadap

		Mengendalikan Produk Rusak Pada PT. Sendi Pratama Pekalongan	Variabel Dependent: Produk rusak	produk rusak pada PT.Sendi Pratama Pekalongan
2	Suprptowo (2007)	Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Pengendalian Produk Cacat Pada PT. Metec	Variabel Independent: Biaya kualitas Variabel Dependent: Produk Rusak	Biaya kualitas berpengaruh secara simultan terhadap produk rusak pada PT.Metec
3	Nita Andriasih (2002)	Analisis Biaya Kualitas pada PT. Primatecxo	Variabel Independent: Biaya Kualitas Variabel Dependent: Penjualan	Biaya kualitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap penjualan pada PT.Primatecxo

Perbedaan penelitian ini dengan ke-3 peneliti diatas adalah, peneliti hanya melihat pengaruh antara variabel X dengan variabel Y, tidak menganalisis tingkat signifikansi pengaruh tersebut.

E. KERANGKA KONSEPTUAL

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa variabel, yaitu variable bebasnya adalah biaya pencegahan (kualitas) dan variabel terikatnya adalah produk cacat. Hubungan antar variabel tersebut dapat digambarkan dalam sebuah kerangka pikir dibawah ini :



Gambar II.1

Kerangka Konseptual

F. HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2010:51) "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

H₀: Tidak terdapat pengaruh biaya pencegahan (kualitas) terhadap produk cacat.

H₁: Terdapat pengaruh antara biaya pencegahan (kualitas) terhadap produk cacat.