BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian dan jenis kualitas

Kualitas bukan hanya sekedar slogan yang menyegarkan tapi lebih merupakan cara yang menguntungkan dalam mengelola bisnis (Reichheld dan Sasser, Jr.,1990). Dalam suatu perusahaan, definisi kualitas dibedakan berdasarkan kacamata produsen dan konsumen (Rust, 1995). Definisi kualitas dari sudut pandang produsen berarti kesesuaian dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini arti kualitas tersebut dapat memberikan harapan kepada konsumen, yang meliputi keistimewaan dan daya guna produk tersebut. Jadi suatu produk disebut berkualitas apabila dalam produk tersebut terdapat keistimewaan yang diharapkan konsumen dan manfaat produk tersebut dapat memuaskan konsumen (Garrison dan Noreen, 1994).

Kualitas adalah ukuran relatif kebaikan suatu produk (Mulyadi,1993). Produk yang berkualitas adalah suatu produk yang memenuhi harapan konsumen. Konsep dari produk yang berkualitas dapat digunakan dalam berbagai cara, yang kemudian dalam aktivitas manajemen kualitas dibagi menjadi dua kategori (Hansen, 1990), yaitu :

1. Kualitas desain *(Quality of design)*

Kualitas desain mengacu pada kesesuaian intrinsik antara spesifikasi desain produk dengan preferensi kebutuhan konsumen. Kualitas desain

merupakan spesifikasi produk yang sudah ditentukan sebelum digunakan sebagai ukuran terhadap produk yang dihasilkan. Ketika para ahli kualitas berbicara mengenai peningkatan kualitas maka para ahli tersebut mengartikan kualitas sebagai pengurangan kejadian yang tidak sesuai dalam hubungannya dengan harapan konsumen. Agar produk sesuai dengan harapan konsumen maka produk tersebut harus diproduksi sesuai dengan spesifikasi desainnya dan suatu saat rancangan produk tersebut harus diubah apabila tidak memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan. Biasanya semakin banyak spesifikasi produk yang dimasukkan dalam kualitas, biaya operasional yang diperlukan akan semakin tinggi. Jadi kualitas desain yang tinggi biasanya mencerminkan biaya produksi yang tinggi pula yang akibatnya memberikan gambaran harga jual yang tinggi pula.

2. Kualitas kesesuaian *(Quality of conformance)*

Kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran mengenai bagaimana suatu produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Jika produk memenuhi semua standar spesifikasi desain, maka produk tersebut cocok untuk digunakan. Kualitas kesesuaian menjadi penting dalam proses produksi dimana, ketika spesifikasi desain diterjemahkan menjadi spesifikasi produksi dan produk akhir. Kualitas kesesuaian berkaitan dengan seberapa dekat produk akhir mencapai spesifikasi desain dengan tujuan untuk memperoleh kepuasan konsumen.

Definisi lain yang lebih rinci tentang kualitas suatu produk atau jasa menurut Feigenbaum (1986) adalah:

> Keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembuatan, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan konsumen.

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa awal dari semua kegiatan yang ada di perusahaan untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas adalah akibat dari pengaruh sikap konsumen.

Dimensi yang lebih luas mengenai kualitas akan dijumpai bila kita mengaitkan pengujian kualitas dengan konsumen atau pelanggan. Kualitas secara umum dapat didefinisikan dengan istilah "tepat digunakan" atau *"fitness for use"*. Hal ini berarti produk atau jasa yang digunakan oleh perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan selera pelanggan. *Fitness for use* berhubungan dengan nilai yang diterima pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Sebuah produk dianggap tepat digunakan apabila memenuhi karakteristik sebagai berikut :

1. Berfungsi baik sesuai dengan spesifikasi yang melekat pada produk tersebut.
2. Memiliki tingkat reliabilitas (daya tahan) yang memadai selama masa pemakaian produk tersebut.
3. Keamanan dan kenyamanan dalam pemakaian.
4. Desain yang menarik.

2.2 Faktor-faktor dasar yang mempengaruhi kualitas

Penentuan kualitas dalam menghasilkan produk atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Feigenbaum ada tujuh faktor mendasar yang berhubungan dengan kualitas, yaitu :

1. Pasar

Jumlah berbagai produk baru yang lebih baik telah banyak ditawarkan di pasar. Kebanyakan dari berbagai produk tersebut merupakan hasil pengembangan teknologi baru, baik mengenai bahan maupun metode pembuatan produk. Keinginan dan kebutuhan konsumen dijadikan dasar untuk mengembangkan produk-produk baru. Konsumen diarahkan untuk mempercayai bahwa ada suatu produk yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhannya. Hal ini mengakibatkan bertambah banyaknya perusahaan, sehingga pasar menjadi luas ruang lingkupnya, yang secara fungsional lebih terspesialisasi terhadap jenis barang atau jasa yang ditawarkan.

2. Uang

Meningkatnya persaingan diberbagai bidang seringkali bersamaan dengan fluktuasi ekonomi, yang berakibat pada penurunan batas (margin) laba. Disamping itu, kebutuhan akan otomatisasi dan mekanisasi telah mendorong pengeluaran biaya yang besar untuk proses produksi dan pengadaan perlengkapan yang baru, serta penambahan investasi pabrik harus dibayarkan, akibat dari naiknya produktifitas yang timbul karena kerugian yang besar dalam produksi. Kenyataan ini telah membuat sadar para manajer untuk lebih *concern* memperhatikan faktor biaya kualitas,

sebagai langkah awal untuk memperbaiki laba dengan meminimalkan pengeluaran biaya operasi dan kerugian.

3. Manajemen

Tanggung jawab manajemen seringkali didistribusikan dan didelegasikan ke dalam beberapa unit kerja khusus di bawahnya. Pada dasarnya mandor dan teknisi produksi mempunyai tanggung jawab sepenuhnya atas kualitas produk. Bagian pemasaran melalui fungsi perencanaan produknya, harus membuat persyaratan-persyaratan produk. Bagian rekayasa mempunyai tanggung jawab untuk merancang produk yang akan memenuhi persyaratan-persyaratan ini. Bagian pembuatan harus mengembangkan dan memperbaiki kembali proses untuk memberikan kemampuan yang cukup untuk membuat produk sesuai dengan spesifikasi perekayasaan. Bagian kendali mutu harus merencanakan pengukuran-pengukuran mutu pada seluruh aliran proses yang akan menjamin bahwa hasil akhir akan memenuhi persyaratan-persyaratan mutu. Hal ini telah menambah beban manajemen puncak, khususnya dipandang dari bertambahnya kesulitan dalam mengalokasikan tanggung jawab yang tepat untuk mengoreksi standar mutu.

4. Manusia

Pertumbuhan yang cepat dalam pengetahuan teknis dan penciptaan seluruh bidang-bidang baru seperti elektronika dan komputer telah menciptakan suatu permintaan yang besar akan pekerjaan-pekerjaan dengan pengetahuan khusus. Spesialisasi menjadi hal yang sangat penting karena

saat ini bidang-bidang pengetahuan bertambah tidak hanya dalam jumlah saja tetapi juga dalam luasnya. Pada waktu yang sama, situasi ini telah menciptakan suatu permintaan akan ahli teknik sistem yang akan mengajak semua bidang spesialis untuk merencanakan, menciptakan dan mengoperasikan berbagai sistem yang akan menjamin suatu hasil yang diinginkan. Banyak aspek sistem operasi bisnis telah menjamin suatu hasil yang diinginkan, yang akhirnya menjadi fokus manajemen modern.

5. Motivasi

Meningkatnya faktor kesulitan dalam membawa mutu produk ke dalam pasar telah memperbesar kontribusi setiap karyawan terhadap mutu penelitian tentang motivasi manusia. Bentuk pendorong motivasi ini bisa ditunjukkan sebagai tambahan hadiah uang. Para pekerja memerlukan sesuatu yang memperkuat rasa keberhasilan di dalam pekerjaan dan pengakuan yang positif bahwa mereka secara pribadi turut memberikan sumbangan atas tercapainya tujuan perusahaan. Hal ini membimbing ke arah kebutuhan yang lain, yaitu pendidikan mutu dan komunikasi yang lebih baik tentang kesediaan mutu.

6. Bahan

Kebutuhan akan bahan ini muncul disebabkan oleh adanya persyaratan mutu yang ditetapkan dalam memproduksi suatu barang. Oleh karena itu diperlukan pengukuran-pengukuran yang cepat, tepat, kimiawi, dan fasis dengan menggunakan mesin-mesin laboratorium yang sangat khusus.

7. Mesin dan mekanisasi

Permintaan perusahan untuk mengefisienkan pengeluaran biaya dan meningkatkan volume produksi untuk memuaskan pelanggan pasar yang bersaing, telah mendorong penggunaan perlengkapan pabrik yang secara mantap menjadi lebih rumit dan jauh lebih tergantung pada kualitas bahan yang dimasukkan kedalam mesin tersebut.

2.3 Pengertian dan klasifikasi biaya kualitas.

Dalam usahanya untuk menghasilkan produk yang berkualitas, perusahan perlu menerapkan adanya biaya kualitas terhadap produk yang dihasilkannya. Biaya kualitas adalah biaya yang dapat dieliminasi jika semua karyawan mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan benar (Rust, 1995). Selain itu biaya kualitas bisa diartikan sebagai biaya yang dikeluarkan atau terjadi dalam usaha untuk membuat, menemukan, memperbaiki, atau menghindari kerusakan dan penurunan kualitas produk (J.M Juran, 1980). Melihat deskripsi tersebut biaya kualitas ini menjadi sangat penting, sebab setiap rupiah dan jam kerja yang tidak digunakan untuk menghasilkan produk yang cacat (rusak dengan alasan apapun) dapat dipakai untuk menghasilkan produk yang berkualitas untuk kepuasan konsumen dengan tepat guna meningkatkan proses produksi.

Berikut ini ada beberapa alasan mengapa biaya kualitas harus diperhatikan secara tegas dalam suatu perusahaan, yaitu :

1. Meningkatnya biaya kualitas karena semakin rumitnya hasil produksi.

2. Meningkatnya kesadaran akan biaya daur hidup produk, termasuk didalamnya biaya pemeliharaan, biaya tenaga kerja, suku cadang, dan lain-lain.
3. Adanya kebutuhan akan ahli dan pengelola kualitas yang secara efektif dapat membeberkan biaya produksi dalam bahasa manajemen umum, yaitu uang.

Dalam konteks biaya kualitas ini, manajemen dianggap sudah mengetahui standar kualitas yang diinginkan oleh konsumen. Hal tersebut dapat diketahui melalui riset pasar dari prilaku konsumen. Hal yang paling penting diperhatikan oleh manajemen perusahaan adalah bagaimana perusahaan berproduksi dengan penerapan proyek peningkatan kualitas produk.

Biaya kualitas perlu diukur, direncanakan dan dikendalikan kemudian disajikan dalam laporan biaya kualitas. Laporan biaya kualitas dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan jangka pendek dan jangka panjang serta untuk mengevaluasi usaha yang telah dilakukan manajemen dalam menjaga kualitas produk. Biaya kualitas dapat diklasifikasikan ke dalam empat kelompok yaitu :

1. Biaya pencegahan.
2. Biaya penilaian.
3. Biaya kegagalan internal.
4. Biaya kegagalan eksternal

Pada dasarnya biaya kualitas dapat dibedakan menjadi dua golongan berdasarkan sifat terjadinya yaitu biaya pengendalian *(cost of control)* yang meliputi biaya pencegahan dan biaya penilaian dan biaya kegagalan pengendalian *(cost of failure control)* yang meliputi biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.

2.3.1 Biaya pencegahan

Biaya pencegahan adalah biaya untuk mencegah terjadinya kualitas buruk dalam produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Tujuan dikeluarkannya biaya pencegahan ini adalah untuk menurunkan jumlah produk yang tidak memenuhi spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan sehingga menurunkan biaya kegagalan. Sehingga ketika biaya pencegahan meningkat, harapannya adalah biaya kegagalan akan menurun. Contoh dari uraian biaya pencegahan ini antara lain :

a. Perencanaan mutu

Merupakan biaya yang berkaitan dengan waktu semua karyawan baik yang ada di dalam fungsi mutu atau di dalam fungsi-fungsi lainnya yang habis digunakan untuk merencanakan rincian sistem mutu yang berlangsung terus dan menerjemahkan rancangan produk dan persyaratan mutu konsumen ke dalam kendali pembuatan yang spesifik pada mutu bahan, proses, dan produk melalui metode, prosedur dan intruksi yang formal. Perencanaan mutu juga merupakan biaya yang dikaitkan dengan waktu yang dihabiskan untuk melakukan pekerjaan perencanaan mutu lainnya, seperti misalnya telaah tentang keterandalan, analisa mutu praproduksi, dan

menuliskan instruksi atau prosedur operasi untuk pengujian, pemeriksaan, dan pengendalian proses.

b. Kendali proses

Merupakan biaya yang dikaitkan dengan waktu yang digunakan oleh semua karyawan untuk menelaah dan menganalisis proses pembikinan (termasuk penjualan) untuk keperluan menetapkan cara mengendalikan dan meningkatkan kemampuan proses yang ada, dan menyediakan dukungan teknis kepada karyawan bengkel untuk keperluan menerapkan atau mengimplementasikan secara efektif rencana mutu dan mengawali dan memelihara kendali pada proses operasi pembikinan.

c. Perancangan dan pengembangan peralatan informasi mutu

Perancangan dan pengembangan perlengkapan informasi mutu merupakan biaya yang dikaitkan dengan waktu yang digunakan oleh karyawan untuk merancang dan mengembangkan pengukuran mutu produk dan proses, data, kendali, per-lengkapan dan pegawai yang berkaitan. Biaya ini tidak mencakup biaya peralatan atau depresiasi (penyusutan).

d. Pelatihan mutu dan pengembangan tenaga kerja

Pelatihan mutu merupakan biaya pengembangan dan pengoperasian program formal pelatihan mutu pada seluruh operasi perusahaan, yang dirancang untuk melatih karyawan dalam hal pengertian dan pengunaan program-program dan teknik-teknik untuk kendali mutu, keterandalan, dan keamanan. Biaya tidak menyertakan biaya pelatihan untuk memberikan

instruksi kepada para operator untuk mencapai kuantitas keahlian yang normal.

e. Verifikasi rancangan produk

Merupakan biaya pengevaluasian produk praproduksi untuk keperluan verifikasi mutu, keterandalan, dan aspek-aspek keamanan rancangan.

f. Pengembangan dan manajemen sistem

Merupakan biaya keseluruhan rekayasa sistem mutu dan manajemen dan dukungan untuk pengembangan sistem mutu.

g. Biaya-biaya pecegahan lainnya

Merupakan biaya administratif, termasuk biaya organisasi mutu dan keterandalan yang tidak diperhitungkan di dalam biaya-biaya lainnya, seperti gaji manajerial, klerikal dan ongkos perjalanan.

2.3.2 Biaya penilaian

Biaya penilaian adalah biaya yang dihubungkan dengan penilaian, evaluasi barang atau jasa untuk meyakinkan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan tersebut sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

a. Pengujian dan pemeriksaan terhadap bahan-bahan yang dibeli

Merupakan biaya yang dikaitkan dengan waktu yang digunakan oleh karyawan pemeriksaan dan pengujian untuk mengevaluasi mutu bahan-bahan yang dibeli dan biaya-biaya lainnya yang ada untuk karyawan klerikal dan penyeliaan. Juga dapat menyertakan biaya pemeriksa yang berkeliling ke pabrik-pabrik penjual untuk mengevaluasi bahan-bahan yang dibeli.

b. Pengujian-penerimaan laboratorium

Merupakan biaya semua pengujian yang dilakukan oleh laboratorium atau unit pengujian untuk mengevaluasi mutu bahan yang dibeli.

c. Laboratorium atau jasa pengukuran lainnya

Merupakan biaya jasa pengukuran laboratorium, penentuan ketepatan ukuran instrumen dan perbaikan, dan pemantauan proses.

d. Pemeriksaan

Merupakan biaya yang dikaitkan dengan waktu yang digunakan oleh karyawan pemeriksaan untuk mengevaluasi mutu produk di dalam pabrik dan biaya yang dipakai oleh karyawan pengawasan dan klerikal.

e. Pengujian

Merupakan biaya yang dikaitkan dengan waktu yang digunakan oleh karyawan pengujian untuk mengevaluasi prestasi teknis dari produk di dalam pabrik dan biaya-biaya yang dipakai oleh karyawan pengawasan dan klerikal.

f. Tenaga kerja pemeriksa

Merupakan biaya yang dikaitkan dengan waktu yang dipakai oleh para operator untuk memeriksa mutu pekerjaanya sendiri seperti yang disyaratkan oleh rencana mutu, memeriksa produk atau proses mengenai kesesuaian mutu pada pokok-pokok yang direncanakan dalam pembikinan, memilah lot-lot yang ditolak karena tidak memenuhi syarat-syarat mutu, dan evaluasi-evaluasi proses lainnya yang sedang berlangsung terhadap proses mutu produk.

g. Penyiapan pengujian atau pemeriksaan

Merupakan biaya yang dikaitkan dengan waktu yang dipakai oleh karyawan untuk menyiapkan produk dan peralatan yang mendukung pengujian fungsional.

h. Perlengkapan bahan pengujian dan pemeriksaan perlengkapan mutu yang kurang penting

Merupakan biaya untuk menguji perlengkapan utama, seperti uap atau minyak, serta bahan dan suplai yang dipakai dalam pengujian yang berisfat merusak, seperti pengujian masa hidup atau pemeriksaan yang bersifat menghacurkan.

i. Audit mutu

Merupakan biaya yang dikaitkan dengan waktu yang dipakai oleh karyawan untuk melakukan audit.

j. Pengesahan dari luar

Merupakan biaya laboratorium luar, biaya pemeriksaan luar, biaya pemeriksaan asuransi.

k. Pemeliharaan dan kalibrasi perlengkapan pengujian dan pemeriksaan informasi mutu.

Merupakan biaya yang dikaitkan dengan waktu yang dipakai oleh karyawan pemeliharaan untuk melakukan kalibrasi ukuran dan memelihara perlengkapan pengujian dan pemeriksaan informasi mutu.

l. Peninjauan rekayasa produk dan penyerahan pengiriman

Merupakan biaya yang dikaitkan dengan waktu yang dipakai insinyur produk yang meninjau kembali data pengujian dan pemeriksaan sebelum penyerahan produk untuk dikirimkan.

m. Pengujian lapangan

Merupakan biaya yang ditanggung oleh departemen pada waktu diadakan pengujian lapangan terhadap produk di tempat pelanggan sebelum penyerahan akhir. Biaya-biaya ini dapat termasuk biaya berpergian dan beban hidup.

2.3.3 Biaya kegagalan internal

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang timbul karena terjadinya ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan atau kebutuhan pelanggan. Ketidaksesuaian ini dideteksi sebelum produk dan jasa dikirimkan ke pihak luar.

a. Afkiran (scrap)

Dengan maksud memperoleh biaya mutu yang terlibat, barang afkiran merupakan kerugian yang diderita selama mencapai tingkat mutu yang disyaratkan. la tidak menyertakan bahan-bahan yang diafkir karena alasan-alasan lainnya, seperti keuangan, kelebihan produk, dan perubahan-perubahan rancangan produk yang diakibatkan oleh evaluasi lebih lanjut tentang kebutuhan konsumen. Barang afkiran dapat dibagi-bagi menjadi kesalahan pabrik sendiri dan kesalahan penjual.

b. Pengulangkerjaan

Dengan maksud memperoleh biaya mutu yang terlibat, pengulangkerjaan merupakan bayaran tambahan yang diberikan kepada operator dalam upaya mencapai tingkat mutu yang diisyratkan. Biaya ini sebaiknya tidak memasukkan bayaran tambahan kepada operator karena alasan-alasan lainnya, seperti pengulangkerjaan yang disebabkan oleh perubahan-perubahan rancangan produk yang diakibatkan oleh evaluasi lebih lanjut tentang kebutuhan konsumen. Pengulangkerjaan dapat dibagi-bagi lagi menjadi kesalahan pabrik sendiri dan kesalahan penjual.

c. Biaya pengadaan bahan

Merupakan biaya-biaya tambahan yang muncul pada waktu karyawan pengadaan bahan menangani penolakan dan keluhan pada bahan yang dibeli. Biaya-biaya tersebut dapat mencakup penggantian dari penjualan untuk bahan-bahan yang di tolak, memastikan bahwa penjual memahami persyaratan mutu untuk penolakan atau keluhan lainnya.

2.3.4 Biaya kegagalan eksternal

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang timbul karena produk dan jasa gagal memenuhi persyaratan atau memenuhi kebutuhan pelanggan setelah dikirim ke pelanggan. Dari semua biaya kategori inilah yang paling menghancurkan perusahaan.

a. Keluhan dalam jaminan

Merupakan semua biaya untuk mengatasi keluhan lapangan yang spesifik dalam masa jaminan untuk penyelidikan, perbaikan atau penggantian.

b. Keluhan diluar jaminan

Merupakan semua biaya yang diterima untuk melakukan penyesuaian terhadap keluhan di lapangan yang spesifik setelah berakhirnya masa jaminan.

c. Pelayanan produk

Merupakan semua biaya pelayanan produk yang diterima secara langsung diakibatkan oleh pengoreksian ketidaksempurnaan atau pengujian khusus atau pengoreksian terhadap kecacatan yang bukan disebabkan oleh keluhan di lapangan. Ia tidak memasukkan jasa instalasi atau kontrak pemeliharan.

d. Liabilitas produk

Merupakan biaya-biaya yang berkaitan dengan mutu, yang muncul sebagai akibat dari penarikan produk atau komponen produk.

Pengelompokkan biaya kualitas ditentukan oleh sifat dan karakteristik perusahaan, produk yang dihasilkan, dan kebijakan manajemen sehingga komposisi biaya kualitas tiap perusahaan berbeda, demikian juga dengan jumlah biaya kualitas optimalnya. Hal penting yang perlu diperhatikan adalah pengelompokkan biaya kualitas harus dilakukan secara kontinyu karena hal ini penting untuk keperluan analisis dan sebagai alat perbandingan pada periode selanjutnya.

2.4 Manfaat biaya kualitas

Biaya kualitas dilaporkan untuk memperbaiki perencanaan manajerial, kontrol, dan pengambilan keputusan. Menggunakan informasi biaya kualitas untuk menerapkan dan mengawasi efektifitas program kualitas merupakan salah satu kegunaan dari sistem biaya kualitas. Menurut Barrie G. Dale (1994), biaya kualitas berguna dalam empat hal yaitu: pertama, biaya kualitas dapat digunakan untuk mempromosikan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan seperti sebuah parameter bisnis sehingga dalam jangka panjang dapat menurunkan produktifitas dan kemampuan kompetitif perusahaan. Kedua, biaya kualitas dapat dijadikan dasar pengukuran kinerja, trend analisis untuk melihat perubahan biaya atau rasio biaya dengan waktu, sehingga biaya kualitas yang terlalu tinggi juga menunjukkan ketidakefisienan manajemen dalam mengelola perusahaan. Ketiga, biaya kualitas memberi arti dan kesadaran akan pentingnya perencanaan dan pengendalian biaya kualitas bagi perusahaan. Keempat, biaya kualitas sebagai motivator, sehingga biaya kualitas dapat memotivasi departemen yang mempunyai tanggung jawab terhadap program perbaikan dan peningkatan kualitas karena biaya kualitas dapat dijadikan standar atau ukuran prestasi.

Beberapa manfaat yang bisa dihasilkan dari informasi biaya kualitas adalah (Rust, 1995) :

1. Membantu manajer dalam melihat arti kualitas secara finansial.
2. Membantu manajer dalam mengidentifikasi masalah kualitas yang relatif penting yang dihadapi oleh perusahaan.

3. Membantu manajer dalam mengamati apakah distribusi biaya kualitas sudah dilakukan dengan benar, karena seharusnya distribusi biaya kualitas terbesar ada pada biaya pencegahan dan biaya penilaian, bukan pada biaya kegagalan.
4. Menjadi dasar untuk pembuatan angaran biaya kualitas sebagai upaya untuk mengurangi total biaya produksi, karena tujuan akhir dari penerapan konsep biaya kualitas adalah pengurangan biaya produksi secara keseluruhan.

Untuk mencapai tujuan akhir penerapan konsep biaya kualitas yang berupa pengurangan biaya produksi secara keseluruhan, strategi yang bisa ditempuh oleh perusahaan terdiri dari empat langkah, yaitu :

1. Menghilangkan penyebab terjadinya biaya *nonconformance* dan usahakan supaya biaya *nonconformance* = 0
2. Melakukan pencegahan kerusakan untuk menghasilkan peningkatan kualitas, dengan kata lain, melakukan investasi secukupnya pada biaya pencegahan.
3. Mengurangi biaya penilaian agar sesuai dengan hasil yang telah dicapai.
4. Melanjutkan evaluasi dan mencoba melakukan usaha pencegahan lainnya untuk pengembangan lebih lanjut.

2.5 Konsep biaya kualitas

2.5.1 Perkembangan konsep biaya kualitas

Konsep biaya kualitas mengalami perkembangan yang cukup dinamis, dimulai dengan konsep yang tradisional, kontemporer, sampai pada konsep biaya kualitas yang modern.

Konsep tradisional biaya kualitas diterapkan dengan cara menentukan batas bawah dan batas atas atau menerapkan standar minimal dan maximal untuk spesifikasi suatu produk yang dianggap layak jual. Apabila suatu produk setelah "diukur", berada diatas atau dibawah standar yang telah ditetapkan, maka produk tersebut dianggap rusak dan tidak dapat diterima. Berlainan dengan konsep tradisional, konsep kontemporer mengembangkan konsep biaya kualitas dengan mengklasifikasikan biaya kualitas. Klasifikasi biaya kualitas berdasarkan hasil penelitian Juran, Maser, Crosby, dan Feigenbaum ada tiga yaitu, biaya pencegahan, biaya penilaian, dan biaya kegagalan. Biaya pencegahan dan biaya penilaian digolongkan sebagai biaya *conformance*. Sedangkan biaya kegagalan yang terdiri dari biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal termasuk biaya *nonconformance*. Biaya *nonconformance* adalah seluruh biaya yang timbul akibat kesalahan dalam produksi, sedangkan biaya *conformance* merupakan biaya yang diperlukan untuk melaksanakan dan menjaga sistem yang berupaya untuk mengeliminasi ketidaksempurnaan. Menurut Philip B. Crosby dalam bukunya yang berjudul *Quality Without Tear* yang dikutip oleh Rust (1995), besarnya biaya *conformance* suatu perusahaan bisa mencapai 3% sampai 4% dari

besarnya penjualan. Sedangkan biaya *nonconformance* bisa mencapai 20 % dari total penjualan. Jadi cukup besar efek biaya kualitas terhadap total penjualan yang dicapai oleh perusahaan.

Perkembangan selanjutnya dari konsep biaya kualitas setelah konsep kontemporer adalah konsep biaya kualitas modern. Konsep biaya kualitas modern menyatakan bahwa kunci peningkatan kualitas produk dan biaya kualitas yang rendah akan tercapai melalui pengurangan variabilitas dalam proses produksi. Fokus terhadap pengurangan variabilitas akan menimbulkan metode dan proses untuk meningkatkan kualitas. Pengurangan variabilitas dalam berproduksi dapat dilakukan melalui peningkatan aktifitas pencegahan (pengeluaran biaya untuk kegiatan pencegahan), dengan anggapan bahwa biaya pencegahan ini merupakan biaya yang dikeluarkan sekali, yang bertujuan untuk menghilangkan akar permasalahan varian produksi. Jika perusahaan tidak mengeluarkan biaya untuk kegiatan pencegahan, maka yang terjadi justru biaya kegagalan, baik internal maupun eksternal yang terus keluar dalam jumlah besar.

Penerapan konsep biaya kualitas modern ini meminta satu hal penting yang harus selalu diingat, yaitu pengurangan variabilitas produksi secara permanen tidak dapat direalisasikan tanpa memahami penyebab variabilitas itu sendiri dan mengusahakan pemecahan masalahnya secara sistematis dan mengeliminasi akar penyebabnya.

2.5.2 Konsep biaya kualitas optimal

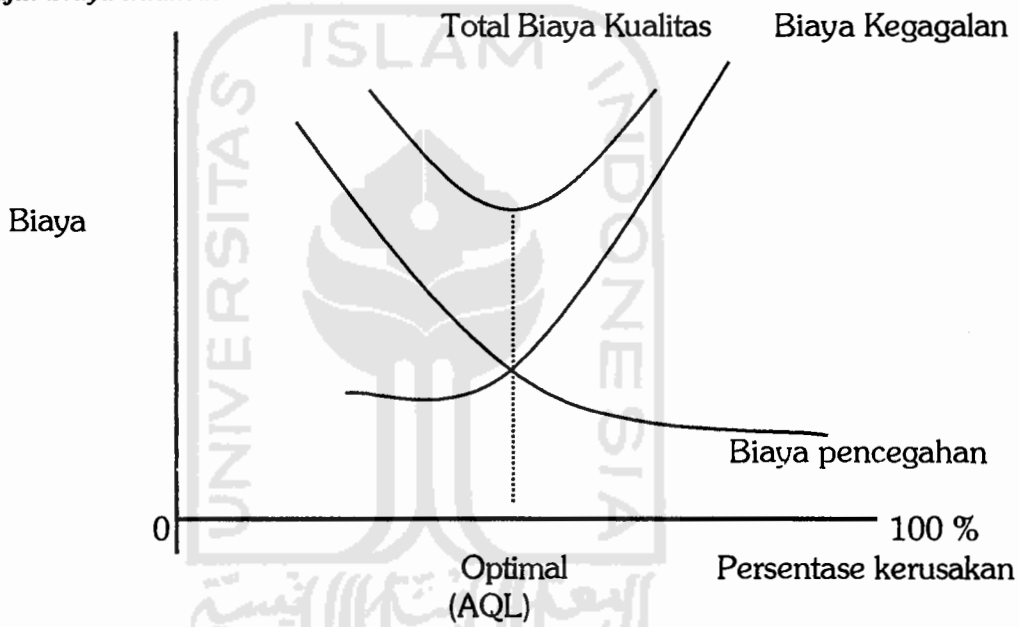
Biaya kualitas optimal adalah tingkat biaya kualitas yang paling menguntungkan perusahaan. Untuk menentukkan tingkat biaya kualitas optimal perlu dilakukan analisis hubungan antara komponen biaya kualitas sehingga perubahan biaya yang terjadi dapat direncanakan sedemikian rupa, sehingga memberi keuntungan bagi perusahaan. Sebagai contoh, adanya peningkatan pengeluaran biaya pengendalian menyebabkan biaya kegagalan produk lebih rendah. Hal ini dipandang logis karena dengan adanya peningkatan program-program untuk menjaga kualitas produk, seperti perencanaan, pelatihan dan inspeksi produk dapat menyebabakan penurunan produk yang mengalami kerusakan yang selanjutnya dapat mengurangi biaya untuk perbaikan kerusakan atau mengganti produk yang rusak.

Tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan berkaitan dengan biaya kualitas adalah mengoptimalkan biaya kualitas total. Oleh karena itu untuk membantu manajemen dalam mencapai tujuan tersebut seperti yang telah penulis uraikan dimuka bahwa terdapat hubungan saling mempengaruhi antar komponen biaya kualitas. Banyak ahli kualitas percaya bahwa ada keseimbangan antara biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal maupun biaya kegagalan eksternal.

Jika biaya pencegahan dan biaya penilaian meningkat maka biaya kegagalan seharusnya menurun. Selama penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pencegahan dan biaya penilaian, maka

perusahaan harus terus menerus meningkatkan usahanya untuk mencegah atau mendeteksi ketidaksesuian produk yang dihasilkan dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Pada akhirnya akan dicapai suatu titik yang menunjukkan keseimbangan antar peningkatan biaya pencegahan dan biaya penilaian dengan biaya kegagalan.

Peraga 1
Grafik biaya kualitas



Sumber : R.A. Supriyono, Akuntansi Biaya dan akuntansi manajemen untuk teknologi maju dan globalisasi Yogyakarta BPFE, 1994, hal 385

Dalam gambar tersebut menunjukkan bahwa persentase unit rusak meningkat jika jumlah biaya pencegahan dan biaya penilaian menurun. Sebaliknya biaya kegagalan naik jika jumlah unit rusak meningkat. Dari fungsi biaya kualitas, kita dapat melihat biaya kualitas total menurun sejalan dengan peningkatan kualitas sampai titik tertentu. Salah satu titik tersebut tidak dimungkinkan lagi peningkatan kualitas. Dari uraian diatas dapat ditarik

suatu kesimpulan bahwa sepanjang penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada biaya pencegahan dan biaya penilaian, manajemen harus secara kontinyu meningkatkan usahanya untuk mencegah atau mendeteksi ketidaksesuaian unit-unit produk yang dihasilkan dengan persyaratan-persyaratannya. Hal ini dikarenakan program peningkatan kualitas yang dilaksanakan oleh manajemen tersebut menghasikan efisiensi dalam bentuk pengurangan atas biaya kegagalan yang dapat diantisipasi.

Tujuan dari penerapan konsep biaya kualitas optimal adalah untuk mengendalikan jumlah dan komposisi biaya kualitas dalam kondisi yang optimal, dimana *cost saving* dari penambahan biaya pencegahan dan biaya penilaian adalah sebesar Rp 0,00.

Pada umumnya peningkatan aktifitas pencegahan akan menurunkan biaya semua komponen biaya-biaya kualitas lainnya. Dengan melaksanakan program pelatihan kualitas, perancangan kembali proses produksi dan perencanaan peningkatan kualitas, perusahaan dapat mengurangi produk rusak selama proses produksi dan perencanaan peningkatan kualitas, perusahaan dapat mengurangi produk rusak selama proses produksi dan mencegah semua produk rusak agar jangan sampai ketangan konsumen. Penurunan produk rusak akan mengurangi aktifitas inspeksi, sehingga biaya penilaian akan turun. Biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal akan berkurang juga dengan adanya penurunan produk rusak.

2.6 Implikasi konsep biaya kualitas bagi pihak manajemen

Konsep biaya kualitas menuntut manajemen untuk memahami bahwa dalam rangka mencapai kualitas yang bagus perlu digunakan *quality tools*. Apalagi dengan datangnya era globalisasi dan perdagangan bebas yang bisa dikatakan sebagai berlakunya kembali hukum rimba, yang apabila diterjemakan berkaitan dengan suatu produksi, akan berarti "siapa yang lebih berkualitas produknya, dialah yang akan berkuasa", maka kualitas produk yang dihasilkan benar-benar merupakan kunci pokok bagi kelangsungan hidup perusahaan. Ini berarti biaya kualitas harus menjadi pusat perhatian manajemen jika ingin *survive* di tengah-tengah jutaan produk dari dalam maupun luar negeri, karena produk yang bisa bertahan di pasaran adalah produk yang memiliki kualitas tingkat dunia.

Dalam usaha untuk mencapai kualitas tingkat dunia maka ada satu hal penting lainnya yang tidak boleh dilupakan oleh akuntan manajemen, yaitu perusahaan dapat mengakumulasikan dan memperkirakan seluruh biaya kualitas dalam hubungannya dengan rancangan sistem akuntansi biaya yang sistematis. Kualifikasi biaya kualitas dan format penyusunan yang bagus juga harus digunakan untuk menunjukkan dampak finansial terhadap usaha pemecahan masalah yang bertujuan untuk mengurangi varian dalam berproduksi, khususnya *unfavorable variance*.

2.7 Pemilihan standar kualitas

Dalam pemilihan standar kualitas dapat dipergunakan dua pendekatan, yaitu pendekatan tradisional dan pendekatan kerusakan nol. Kedua pendekatan tersebut diuraikan lebih lanjut sebagai berikut :

1. Pendekatan tradisional

Dalam pendekatan tradisional, standar kualitas yang dianggap tepat adalah tingkat mutu yang dapat diterima *(acceptable quality level)*. *Acceptable quality level* merupakan standar mutu yang sederhana yang menginginkan kemungkinan terjadinya sejumlah produk rusak yang akan diproduksi dan dijual. Besarnya *acceptable quality level* menunjukkan status pengoperasian saat ini, bukan apa yang mungkin dicapai jika perusahaan mempunyai program mutu yang unggul. Sebagai standar mutu, *acceptable quality level* mempunyai masalah yang sama dengan pengalaman masa lalu sebagai standar kualitas untuk pemakaian bahan dan tenaga kerja.

2. Pendekatan kerusakan nol

Kerusakan nol adalah standar kinerja yang mengharuskan produk dan jasa yang diproduksi dan dijual sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Kerusakan nol mencerminkan filosofi *total quality control*. Standar kerusakan nol merupakan standar yang mungkin saja tidak tercapai sepenuhnya, namun banyak bukti yang menunjukkan bahwa standar tersebut dapat dicapai dengan hasil yang mendekati standar yang ditentukan tersebut. Kerusakan bisa disebabkan oleh kurangnya pengetahuan atau oleh kurangnya perhatian. Kurangnya pengetahuan dapat diatasi dengan

kepemimpinan yang lebih efektif. Perlu diperhatikan juga bahwa penerapan konsep kerusakan nol ini berarti manajemen harus berusaha mengeliminasi biaya-biaya kegagalan dan terus menerus mencari cara-cara baru agar dapat meningkatkan kualitas. Jadi dalam standar tersebut secara implisit mengandung kemampuan untuk memindahkan kurva biaya mutu total.

2.8 Kuantifikasi standar biaya kualitas

Kualitas dapat diukur berdasarkan biaya-biayanya. Perusahaan dengan program manajemen kualitas yang baik dapat mencapai biaya kualitas sekitar 2,5 % dari penjualan. Jika standar kerusakan atau ketidaksesuaian nol dapat dicapai maka biaya kualitas ini hanya mencakup biaya pencegahan dan biaya penilaian. Standar biaya kualitas total 2,5% dari penjualan ini telah disarankan oleh banyak pakar kualitas dan banyak perusahaan yang telah menetapkan program penyempurnaan kualitas. Jika keseluruhan biaya kualitas yang dikeluarkan lebih dari 2,5% dari penjualan yang diperoleh pada periode tersebut, maka perusahaan masih mempunyai peluang untuk meningkatkan keuntungan dengan menurunkan biaya kualitas yang mana penurunan biaya kualitas tersebut juga harus diikuti dengan peningkatan kualitas produk yang dihasilkan. Agar standar biaya kualitas dapat digunakan dengan baik maka perlu dipahami perilaku biaya kualitas, standar fisik dan penggunaan standar intern.

2.9 Prilaku biaya kualitas

Prilaku masing-masing komponen biaya kualitas penting untuk diketahui karena dengan mengetahui prilaku komponen-komponen biaya

kualitas tersebut dapat ditentukan biaya kualitas. Komponen biaya kualitas ini perlu diperhatikan karena mempunyai pengaruh yang besar terhadap kelangsungan penjualan produk dalam jangka panjang terutama pengaruh yang ditimbulkan oleh *cost of lost sales*.

Diantara komponen biaya kualitas terdapat hubungan saling mempengaruhi antara komponen yang satu dengan komponen yang lain. Apabila biaya pencegahan mengalami kenaikan maka biaya penilaian akan berkurang demikian pula dengan biaya kegagalan baik biaya kegagalan internal maupun kegagalan eksternal.

Kenaikan biaya pencegahan dapat terjadi apabila perusahaan merencanakan pelaksanaan metode produksi yang lebih baik. Melaksanakan program pelatihan karyawan. Peningkatan kualitas karyawan dalam proses produksi pada akhirnya dapat menurunkan aktifitas karyawan yang dibutuhkan, yang berarti pula peningkatan efisiensi perusahaan di bidang tenaga kerja. Jadi, penambahan biaya pencegahan ini dapat mengeliminasi kelemahan-kelemahan, proses produksi secara dini, sehingga perusahaan dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang lebih baik.

Biaya pencegahan biasanya bersifat tetap kebijakan, karena tidak berkaitan langsung dengan volume produksi. Oleh karena itu besarnya biaya pencegahan ditetapkan oleh kebijakan manajemen. Namun apabila volume produksi terus ditingkatkan, maka pada titik tertentu dari biaya ini akan mengalami kenaikan.

Biaya penilaian dapat bersifat tetap atau variabel, sejalan dengan jumlah produk yang diproduksi. Peningkatan biaya penilaian ini akan dapat menurunkan biaya kerusakan eksternal, meskipun peningkatan biaya ini akan dibarengi dengan kenaikan biaya selama kerusakan.

Biaya kerusakan internal bersifat variabel kebijakan, karena besarnya selain dipengaruhi oleh banyaknya produk cacat yang terdesak oleh aktivitas penilaian, juga tergantung oleh kebijakan manajemen terhadap produk cacat yang ada. Kebijakan yang mungkin diambil oleh manajemen adalah melakukan proses ulang terhadap produk cacat yang ada. Kebijakan yang mungkin diambil oleh manajemen adalah melakukan proses ulang terhadap produk cacat tersebut atau menjual produk cacat tersebut sebagaimana adanya.

Biaya kerusakan eksternal juga bersifat variabel kebijakan. Apabila ada peningkatan persentase produk cacat yang harus diperbaiki (akibat terdeteksi oleh aktifitas penilaian), hal ini akan berakibat penurunan biaya kerusakan eksternal. Biaya kerusakan eksternal meningkat karena meningkatnya retur penjualan dan biaya garansi.

2.10 Pengendalian biaya kualitas

Biaya kualitas harus dilaporkan dan dikontrol. Kontrol memberikan kemampuan manajer untuk membandingkan hasil aktual dengan hasil standar untuk menilai kinerja dan melakukan tindakan perbaikan yang perlu.

Pelaporan biaya kualitas saja tidak cukup untuk menjamin bahwa biaya-biaya tersebut terkendalikan. Pengendalian yang baik mensyaratkan

standar dan suatu ukuran atau biaya sesungguhnya. Sehingga kinerja dapat diukur dan jika perlu tindakan-tindakan koreksi dapat dilakukan. Laporan kinerja biaya kualitas mempunyai dua bagian penting, yaitu biaya sesungguhnya dan anggaran biaya. Selisih biaya sesungguhnya dengan biaya yang diharapkan digunakan untuk mengevaluasi kinerja manajerial dan memberikan tanda-tanda kemungkinan timbulnya masalah-masalah yang mungkin terjadi. Laporan kinerja biaya kualitas dapat memberikan umpan balik, sehingga para manajer dapat mengevaluasi perilakunya sendiri dan melaksanakan tindakan koreksi jika diperlukan. Laporan kinerja sangat penting untuk program peningkatan kualitas. Identifikasi standar kualitas adalah kunci dalam suatu laporan kinerja kualitas.

Laporan kinerja biaya kualitas juga sangat penting utuk program-program penyempurnaan kualitas, yang mendorong manajer untuk :

- mengidentifiasikan berbagai biaya yang seharusnya disajikan dalam suatu laporan kinerja.
- mengidentifikasikan tingkat kinerja kualitas organisasi untuk saat ini.
- mulai berpikir mengenai tingkat kinerja kualitas yang harus dicapai.

2.11 Informasi biaya kualitas

Sistem pelaporan biaya kualitas sangat penting peranannya bagi suatu organisasi yang serius ingin mengembangkan dan mengendalikan biaya kualitas. Langkah pertama dan paling sederhana dalam menciptakan suatu

sistem adalah penilaian biaya kualitas yang sesungguhnya terjadi pada saat ini. Daftar terinci biaya kualitas yang sesungguhnya untuk setiap kelompok biaya dapat memberikan dua pengertian penting, yaitu :

1. Daftar tersebut menunjukkan biaya kualitas pada masing-masing kelompok sehingga memungkinkan para manajer untuk memperkirakan dampak keuangannya.
2. Daftar tersebut menunjukkan distribusi biaya kualitas pada tiap kelompok, sehingga memungkinkan para manajer untuk memperkirakan kepentingan relatif masing-masing kelompok biaya.

Dengan melihat informasi biaya kualitas dalam laporan biaya kualitas, manajemen dapat melihat kemungkinan untuk meningkatkan laba dengan cara menurunkan biaya kualitas.

Adanya laporan biaya kualitas dapat memonitor kemajuan proyek perbaikan kualitas, mendapatkan gambaran kinerja dan mengidentifikasikan masalah yang potensial pada proyek perbaikan kualitas. Bagi manajer, laporan ini berguna ketika menyusun perencanan dan mengontrol biaya kualitas dan menetapkan keputusan perbaikan kualitas.

2.12 Pengukuran dan perhitungan biaya kualitas

Perhitungan biaya kualitas total bertujuan untuk mengetahui besarnya biaya kualitas yang telah dikeluarkan dalam rangka mencegah terjadinya produk cacat atau rusak. Jumlah biaya kualitas sangat bermanfaat untuk menganalisa prilaku biaya kualitas pada periode lalu. Informasi tentang biaya kualitas selanjutnya dapat bermanfaat untuk pengukuran dan pengendalian

biaya kualitas. Perhitungan biaya kualitas juga ditujukan untuk mendapatkan indek angka sebagai indikator kinerja program peningkatan kualitas produk di perusahaan.

Biaya kualitas total merupakan gambaran dari biaya pengendalian kerusakan produk yang terdiri dari biaya pencegahan dan biaya penilaian serta biaya kegagalan produk (kegagalan internal dan eksternal).

Program peningkatan kualitas akan menghasilkan efisiensi berupa terbentuknya pengurangan dalam biaya kegagalan. Dasar pengukuran biaya kualitas adalah biaya tenaga kerja, harga pokok produksi, penjualan dan unit produk. Bila dasar pengukuran tersebut dibandingkan dengan biaya kualitas maka akan diperoleh angka indeks. Angka indeks ini akan digunakan sebagai informasi dalam analisa biaya kualitas, terutama untuk mengukur sejauh mana perusahaan dapat meningkatkan program peningkatan kualitas untuk tujuan peningkatan efisiensi yang juga ada kaitannya dengan penurunan biaya kualitas total.

Tingkat biaya kualitas yang optimal ditentukan dengan mencari titik terendah dari persamaan regresi masing-masing komponen biaya kualitas terhadap biaya kualitas totalnya. Ketika biaya pengendalian produk rusak sangat kecil, biaya kualitas totalnya menjadi sangat besar. Apabila biaya pengendalian produk rusak ditingkatkan maka biaya kerusakan mengalami penurunan yang lebih besar dibandingkan dengan kenaikan biaya pengendalian produk rusak, sehingga biaya kualitas total (biaya pengendalian

produk rusak ditambah biaya kerusakan) mengalami penurunan. Hal ini berarti perusahaan mampu memiliki *cost saving*.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prilaku masing-masing komponen biaya kualitas (biaya pengendalian produk rusak dan biaya kerusakan) terhadap biaya kualitas totalnya cenderung membentuk kurva parabola oleh karena itu bentuk persamaan yang digunakan adalah $y = a + bx + cx^2$ dimana y adalah biaya kualitas total dan x adalah komponen biaya kualitas.

Dengan mencari titik terendah dari persamaan regresi tersebut maka akan dapat diketahui besarnya tingkat biaya kualitas total yang optimal, dimana y adalah biaya kualitas total sebagai *dependent variable* dan x adalah besarnya masing-masing komponen biaya kualitas sebagai *independent variable*.

Data yang diperoleh untuk menentukan tingkat biaya kualitas total yang optimal adalah data biaya kualitas total selama beberapa periode yang besarnya ditentukan dari persentase biaya produksi dan komponen biaya kualitas (sebesar persentase dari biaya kualitas total).

2.13 Pelaporan biaya kualitas

Pelaporan biaya kualitas mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan dan memungkinkan perencanaan, pengendalian dan pembuatan keputusan manajerial. Sebagai contoh, untuk memutuskan penerapan program pemilihan pemasok dalam rangka meningkatkan mutu masukan bahan, manajer memerlukan penilaian terhadap :

a. Biaya mutu saat ini untuk setiap elemen maupun setiap kelompok.

b. Tambahan biaya yang berhubungan dengan program tersebut.

c. Penghematan yang diproyeksikan untuk setiap elemen maupun setiap kelompok biaya.

Kapan biaya-biaya dan penghematan tersebut terjadi juga harus diproyeksikan. Setelah pengaruh-pengaruh terhadap kas tersebut diproyeksikan, maka analisis penganggaran modal dapat dilakukan untuk menilai keunggulan program yang diusulkan. Jika hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa program tersebut unggul maka program tersebut dapat dimulai, selanjutnya pelaksanaan program tersebut harus dipantau melalui pelaporan kinerja standar yang wajar

Laporan kinerja mutu harus mengukur realisasi kemajuan atau perkembangan program penyempurnan mutu dalam suatu organisasi. Empat jenis kemajuan yang dapat diukur dan dilaporkan antara lain:

1. Laporan trend satu periode.

Laporan ini menunjukkan kemajuan yang berhubungan dengan kinerja mutu tahun terakhir, yaitu dengan cara membandingkan biaya mutu sesungguhnya yang terjadi tahun sebelumnya. Laporan ini disebut laporan kinerja mutu satu tahun. Dalam membuat perbandingan tersebut rasio biaya variabel sesungguhnya untuk tahun sebelumnya digunakan untuk mengitung biaya mutu variabel yang diharapkan untuk tahun ini dengan cara mengalikan rasio tersebut dengan penjualan sesungguhnya tahun ini. Biaya mutu tetap yang sesungguhnya untuk tahun yang sebelumnya dibandingkan

secara langsung dengan biaya mutu tetap tahun ini. Laporan ini memungkinkan para manajer untuk menilai trend jangka pendek program peningkatan mutu.

2. Laporan standar interim

Laporan ini menunjukkan kemajuan yang berhubungan dengan standar atau sasaran periode sekarang. Laporan standar interim yang membandingkan biaya mutu sesungguhnya untuk periode tersebut dengan yang dianggarkan. Laporan tersebut mengukur kemajuan relatif yang dicapai dalam periode tersebut dengan tingkat kemajuan yang direncanakan. Sebagai contoh, berikut akan ditampilkan laporan kinerja standar interim perusahaan Jensen Products dalam peraga 2.

3. Laporan trend periode ganda

Laporan ini menyediakan bagi manajemen informasi yang berhubungan dengan perubahan relatif biaya mutu terhadap periode sebelumnya. Selain itu manajemen juga memperoleh gambaran mengenai kemajuan program peningkatan mutu sejak mulai diterapkan agar dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

a. Apakah trend periode ganda (beberapa periode) menunjukkan perubahan biaya mutu sesuai dengan arah yang benar ?
b. Apakah dalam setiap periode terjadi perubahan mutu yang menguntungkan ?

Peraga 2
Laporan kinerja standar interim Jensen Products

Laporan Kinerja Standar Interim :

Biaya Kualitas untuk tahun yang berakhir 31 Maret 1998

	Biaya aktual	*Anggaran biaya*	*Varian*
Biaya Pencegahan			
Pelatihan Kualitas	$ 35.000	$ 30.000	$ 5.000U
Engineering reliabilitas	$ 80.000	$ 80.000	0
Biaya pencegahan	$ 115.000	$ 110.000	$ 5.000U
Biaya penilaian			
Inspeksi bahan baku	$ 20.000	$ 28.000	$ 8.000F
Penerimaan produk	$ 10.000	$ 15.000	$ 5.000F
Penerimaan proses	$ 38.000	$ 35.000	$ 3.000U
Biaya penilaian	$ 68.000	$ 78.000	$ 10.000F
Biaya kegagalan internal			
Bahan sisa	$ 50.000	$ 44.000	$ 6.000U
Pengerjaan Kembali	$ 35.000	$ 36.500	$ 1.500F
Biaya kegagalan internal	$ 85.000	$ 80.500	$ 4.500U
Biaya kegagalan eksternal			
Keluhan pelanggan	$ 25.000	$ 25.000	$ 0
Jaminan	$ 25.000	$ 20.000	$ 5.000U
Perbaikan	$ 15.000	$ 17.500	$ 2.500F
Biaya kegagalan eksternal	$ 65.000	$ 62.500	$ 2.500U
Biaya kualitas	**$333.000**	**$ 331.000**	**$ 2.000U**
Persentase penjualan aktual*	11,89%	11.82%	0.07 %U

*Penjualan aktual = $2.800.000

Sumber : Hansen, Don.R. and Maryanne, M. Mowen. 2001. **Manajemen Biaya : Akuntansi Pengendalian**. Jakarta: Penerbit Salemba Empat. Hal : 985

Laporan trend mutu periode ganda menggambarkan perubahan mutu sejak dari pertama kali program tersebut dilaksanakan sampai periode akhir.

4. Laporan jangka panjang

Laporan ini menunjukan kemajuan yang berhubungan dengan standar atau sasaran jangka panjang. Laporan tersebut mengharuskan manajemen untuk :

a. Tetap mengingatkan sasaran mutu akhir yang diinginkan (misal: 2,5% dari penjualan).
b. Selalu mencari cara-cara atau peluang-peluang yang ada untuk meningkatkan mutu.
c. Menyusun rencana untuk periode yang akan datang.

Laporan kinerja mutu jangka panjang membandingkan biaya mutu sesungguhnya untuk satu periode tertentu dengan biaya yang diharapkan jika standar kerusakan nol tercapai, dengan anggapan tingkat penjualan periode sebelumnya sama dengan tingkat penjualan periode sesudahnya.

Hal penting yang harus diperhatikan dalam konsep biaya kualitas adalah sistem pelaporannya. Sistem pelaporan biaya kualitas harus dibuat seefektif mungkin agar pihak manajemen dapat mengerti dan mendapat informasi yang memadai mengenai kejadian-kejadian pada program peningkatan kualitas. Pelaporan akuntan untuk membuat sistem pengukuran biaya kualitas yang memadai.

Adanya laporan biaya kualitas yang memadai dapat membantu manajemen untuk mendapatkan informasi tentang program peningkatan

kualitas, sehingga sebelumnya manajemen dapat mengambil tindakan-tindakan yang dianggap perlu demi peningkatan kualitas. Disamping itu manajemen juga dapat merencanakan komposisi biaya kualitas pada periode-periode selanjutnya untuk mencapai efektifitas dan efisiensi perusahaan secara keseluruhan.

Informasi-informasi biaya berguna bagi perusahaan untuk mengurangi ketidakpastian, menyadarkan dan sebagai alat evaluasi untuk mengetahui tingkat kemajuan dari realisasi program peningkatan kualitas dibutuhkan laporan biaya kualitas. Laporan biaya kualitas merupakan informasi biaya yang dilakukan perusahaan berkaitan dengan usaha untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Laporan ini secara garis besar dibagi kedalam dua kelompok. Kelompok pertama meliputi semua elemen yang berkaitan dengan sumber-sumber yang digunakan untuk menjamin kualitas produk. Yang termasuk kelompok biaya seperti ini adalah pencegahan dan biaya-biaya untuk melakukan pengujian. Kelompok kedua adalah biaya-biaya yang berkaitan dengan kerusakan-kerusakan dan juga kegagalan produk untuk memenuhi spesifikasi yang dikehendaki oleh konsumen. Dalam pembahasan ini format laporan biaya kualitas yang digunakan disesuaikan dengan karakteristik perusahaan yang diteliti. Apabila dasar pengukuran biaya kualitas yang digunakan adalah total penjualan maka bentuk laporan kualitas yang disajikan kepada manajemen dalam satu periode akuntansi setidaknya memberikan gambaran tentang :

1. Besarnya biaya kualitas yang dikeluarkan dari total penjualan.

2. Besarnya distribusi tiap-tiap elemen biaya kualitas dari total biaya kualitas yang terjadi.

2.14 Analisis hubungan antara biaya kualitas dengan program peningkatan kualitas produk

Laporan biaya kualitas digunakan untuk mengetahui tingkat kemajuan dan realisasi program peningkatan kualitas produksi. Laporan biaya kualitas merupakan informasi biaya yang di keluarkan perusahaan berkaitan dengan usaha-usaha untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan.

Apabila biaya kualitas hanya dipandang sebagai pengukur tingginya biaya yang harus dikeluarkan maka biaya kualitas itu sangatlah mahal. Perusahaan pelu memandang perbaikan kualitas tidak sekedar menimbulkan biaya yang besar namun perlu memperhatikan pula dampaknya pada keuntungan perusahaan. Dengan mempertimbangkan manfaat yang diperoleh akibat perbaikan kualitas maka biaya kualitas menjadi tidak mahal. Apabila tambahan manfaat lebih besar dibandingkan dengan tambahan pengeluaran biaya kualitas maka biaya kualitas justru akan meningkatkan keuntungan jangka panjang perusahaan.

Perbaikan kualitas akan meningkatkan *cost of achieving good quality*, namun berdampak pada peningkatan profit dengan cara mengurangi *cost of poor quality*. Adanya penceghan atas terjadinya kualitas produk yang tidak memenuhi spesifikasi standar yang telah ditetapkan akan mengakibatkan produk akhir yang cacat atau rusak berkurang.

Tanpa upaya perbaikan kualitas bukan berarti perbaikan penghematan biaya namun justru merupakan pemborosan. Hal ini disebabkan banyaknya produk yang perlu diproses kembali ataupun dijual dengan potongan harga, sehingga terjadi pemborosan terutama pada bahan baku, tenaga kerja dan waktu. Selanjutnya ini akan berdampak pada peningkatan biaya yang akan mengurangi keuntungan bahkan menurunkan tingkat penjualan. Dengan demikian, semakin baik kualitas justru akan menghemat penggunaan sumber.

Pengukuran terhadap biaya kualitas dapat bermanfaat untuk mengetahui apakah terjadi peningkatan atau perbaikan di dalam program peningkatan kualitas produk, melalui peningkatan jumlah produk yang dihasilkan perusahaan dan mengidentifikasikan masalah yang potensial pada proyek perbaikan kualitas.