**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dibahas mengenai teori-teori yang menjadi landasan penelitian yang dilakukan. Di mana teori-teori yang digunakan ini diperoleh dari penelitian-penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan penelitian yang dilakukan saat ini.

Dalam bab ini juga dibahas mengenai hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan ini.

1. **Landasan Teoritis**
2. **Biaya**
   1. **Biaya**

Dalam kegiatan bisnis, semua aktivitas yang dapat diukur dengan satuan uang yang lazim disebut biaya. Aktivitas itu merupakan pengorbanan waktu, tenaga, pikiran, dan material untuk mencapai suatu tujuan.Tujuan bisnis adalah laba. Oleh sebab itu setiap aktivitas harus diperhitungkan secara benefit cost ratio (perhitungan keuntungan dan pengorbanan).

Menurut Sprouse and Moonitz dalam Carter (2009:2-1), mendefinisikan biaya sebagai

*“an exchange price, a forgoing, a sacrifice made to secure benefit. In financial accounting, the forgoing or sacrifice at date of acquisition is respresented by a current or future diminution in cash or other assets”.*

Ony Widilestariningtyas, Sony W.F, Sri Dewi Anggadini (2012:10), menyatakan biaya merupakan sebagai alat tukar, pengeluaran, pengorbanan untuk memperoleh manfaat.

Pengertian biaya menurut Supriyono (2011:14), biaya dalam arti cost (harga pokok) adalah jumlah yang dapat diukur dalam satuan uang dalam rangka pemilikan barang dan jasa yang diperlukan perusahaan, baik pada masa lalu (harga perolehan yang telah terjadi) maupun pada masa yang akan datang (harga perolehan yang akan terjadi).

Menurut Mulyadi (2015:8). Dalam arti luas biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau mungkin terjadi untuk mencapai tujuan tertentu.Dalam arti sempit biaya merupakan bagian dari harga pokok yang dikorbankan dalam usaha untuk memperoleh penghasilan.

Ada 4 unsur pokok dalam definisi biaya tersebut:

1. Biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi,
2. Diukur dalam satuan uang,
3. Yang telah terjadi atau yang secara potensial yang akan terjadi,
4. Pengorbanan tersebut untuk tujuan tertentu.

Sedangkan, beban dalam arti luas merupakan semua biaya yang telah habis masa berlakunya yang mengurangi pendapatan perusahaan.Beban dapat didefinisikan sebagai pengeluaran untuk mendapatkan pendapatan pada periode tertentu.Beban atau expense dikurangkan pada pendapatan untuk memperoleh laba. Unsur yang belum termasuk dalam perhitungan rugi laba merupakan biaya menurut Purwanti dan Prawironegoro (2013:19), Supriyono (2011:14) mengungkapkan pengertian beban *(expense)* adalah biaya yang dikorbankan atau dikonsumsi dalam rangka memperoleh pendapatan *(revenues)* dalam suatu periode akuntansi tertentu.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dalam satuan uang yang telah terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan organisasi yang diharapkan membawa keuntungan di masa ini dan masa yang akan datang.

* 1. **Penggolongan biaya**

Penggolongan adalah proses pengelompokan atas seluruh elemen yang ada ke dalam golongan-golongan tertentu, yang lebih ringkas untuk dapat memberikan informasi biaya yang lebih berarti (Supriyono, 2011:16).

Penggolongan biaya menurut Bastian Bustami dan Nurnela (2010:12) adalah suatu proses pengelompokan biaya secara sistematis atas keseluruhan elemen biaya yang ada ke dalam golongan-golongan tertentu yang lebih ringkas untuk dapat memberikan informasi yang lebih ringkas dan penting.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tujuan Penggolongan Biaya** | **Penggolongan Biaya** |
| Dasar penggolongan biaya | Biaya objek pengeluaran |
| Biaya yang terjadi di dalam perusahaan manufaktur | 1. Biaya produksi  2. Biaya pemasaran  3. Biaya administrasi dan umum |
| Biaya untuk membiayai produk atau departemen | 1. Biaya langsung  2. Biaya tidak langsung |
| Memprediksi perilaku biaya unuk merespons perubahan aktivitas | 1. Biaya Variabel  2. Biaya Tetap  3. Biaya Semivariabel |
| Biaya kualitas/ Mutu | 1. Biaya pencegahan (Preventive Cost)  2. Biaya penilaian (Appraisal Cost)  3. Biaya kegagalan internal ( Internal Failure Cost)  4. Biaya kegagalan eksternal ( External Failure Cost) |
| Biaya dalam hubungannya dengan periode akuntansi | 1. Pengeluaran modal ( Capital Expenditure)  2. Pengeluaran penghasilan ( Revenue Expenditure) |

Sumber: Ray Garrison, Eric Noreen & Peter Brewer: Akuntansi Manajerial, Edisi 14, Salemba Empat, Jakarta, 2013.

1. **Kualitas/Mutu**
2. **Pengertian Kualitas/Mutu**

Definisi Kualitas sangat beraneka ragam, kualitas merupakan kata lain dari mutu. Pengertian mutu dapat didefinisikan dalam beberapa cara, tergantung bagaimana cara orang memandang mutu itu sendiri Banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa pakar mendefinisikan kualitas sebagai berikut (Yamit,2010:7) :

* 1. Philip B Crosby

Crosby menyatakan, bahwa kualitas adalah *conformance to requirement,* yaitu sesuai dengan persyaratan atau standard yang telah ditentukan.Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standard kualitas yang ditentukan.

* 1. W. Edwards Deming

Deming menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.

* 1. Joseph M. Juran

Menurut Juran, kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan atas lima cirri utama berikut :

1. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
2. Psikologi, yaitu cita rasa atau status
3. Waktu, yaitu kehandalan
4. Kontraktual, yaitu adanya jaminan
5. Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.
   1. Garvis dan Davis

Garvis dan Davis menyatakan, bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Adapun menurut Vincent Gaspersz (2007) bahwa secara konvensional, kualitas adalah hal yang menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk.Seperti performa, keandalan, *easy to use*, dll.Secara strategi, kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan terus-menerus.

Dalam buku yang berjudul Manajemen Operasi Heizer & Render (2009:301) mendefinisikan pengertian kualitas sebagaimana dijelaskan oleh American society for quality, yaitu: “*quality is the totality of features and characteristic of a product or service that bears on its ability to satisfy stated or implied need*”

Adapun Prawirosentono (2007:25) mengemukakan, biaya kualitas produk atau biaya kualitas adalah kegiatan mengidentifikasi semua biaya yang timbul berkaitan dengan upaya mengubah produk berkualitas buruk menjadi produk berkualitas baik.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari definisi di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (saat ini dianggap berkualitas mungkin di masa mendatang menjadi kurang berkualitas)

Berdasarkan ketiga elemen itu, kualitas adalah usaha yang dilakukan oleh manusia (perusahaan) untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang selalu berubah dan dinamis, melalui produk,jasa,proses,dan lingkungan yang dihasilkan.

1. **Prespektif Kualitas**

David Garvin dalam buku Manajemen Kualitas Produk & Jasa karangan Zulian Yamit (2010:9) mengidentifikasikan lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat digunakan oleh para praktisi bisnis, yaitu:

1. *Transcendental Approach* (Pendekatan Transenden)

Dalam pendekatan ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence,* dimana kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan, dioperasionalkan maupun diukur.Perspektif ini umumnya diterapkan dalam karya seni seperti seni musik, seni tari, seni drama, dan seni rupa. Untuk produk dan jasa pelayanan, perusahaan dapat mempromosikan dengan menggunakan pernyataan-pernyataan seperti kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), kecantikan wajah (kosmetik), pelayanan prima (bank), dan tempat berbelanja yang nyaman (mall). Fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas..

1. *Product-based Approach* (Pendekatan Berdasarkan Produk)

Dalam pendekatan ini, kualitas adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah dan beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

1. *User-based Approach* (pendekatan berdasarkan konsumen)

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera (*fitness for* used) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand-oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

1. *Manufacturing-based Approach* (Pendekatan Manufaktur)

Kualitas dalam pendekatan ini adalah bersifat *supply-based* atau dari sudut pandang produsen yang mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (*conformance quality*) dan prosedur.Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang ditetapkan perusahaan secara internal.Oleh karena itu, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan dan bukan konsumen yang menggunakannya.

1. *Value-based Approach* (Pendekatan Nilai)

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga.Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable-excellence”*.Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*)

1. **Dimensi Kualitas**

David Garvin mengidentifikasi 8 dimensi kualitas yang dapat digunakan perusahaan manufaktur yang menghasilkan barang (Yamit,2010:13), meliputi:

1. Kinerja (*Performance*), yaitu kesesuaian produk dengan fungsi utama produk itu sendiri atau karakteristik pokok dari suatu produk.
2. Keunikan (*Feature*), yaitu ciri khas produk yang membedakan dari produk lain yang merupakan karakteristik pelengkap atau tambahan dan mampu menimbulkan kesan yang baik bagi pelanggan
3. Kehandalan (*Reliability*), yaitu kesesuaian produk dengan syarat atau ukuran tertentu atau sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Kesesuaian (*Conformance*), yaitu kesesuaian produk dengan syarat atau ukuran tertentu atau sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Ketahanan (*Durability*), yaitu tingkat ketahanan produk atau berapa lama produk dapat terus digunakan.
6. Kemampuan Pelayanan (*Serviceability*), yaitu kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika (*Esthetics*), yaitu menyangkut penampilan wujud suatu produk (corak,rasa, dan daya tarik produk)
8. **Biaya Kualitas / Biaya Mutu**
   1. **Pengertian Biaya Kualitas**

Biaya kualitas (*the cost of quality)* merupakan biaya untuk mencapai kualitas yang tinggi suatu produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan, biaya yang dikeluarkan karena adanya produk yang kurang berkualitas. Kualitas dapat diukur melalui berapa besarnya biaya yang dikeluarkan Perusahaan pasti menginginkan biaya kualitas yang rendah untuk mencapai kualitas yang lebih tinggi, setidaknya mencapai target kualitas tertentu.Bila kerusakan produk mencapai nol, maka perusahaan harus menanggung biaya pencegahan dan penilaian produk yang tergolong dalam jenis biaya kualitas.

Biaya kualitas sebagai pengeluaran yang dikeluarkan perusahaan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas suatu produk yang dihasilkan.Biaya kualitas yang terjadi dalam suatu perusahaan dapat digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana pengendalian kualitas yang diterapkan oleh perusahaan, apakah pengendalian terhadap produktivitas sudah berjalan dengan efektif. Biaya kualitas mengacu pada semua biaya yang dikorbankan untuk mencegah terjadinya barang cacat atau biaya yang harus dikeluarkan karena adanya barang cacat (Garrison et al.,2008:82). Menurut James R.Evans dan William M,Lindsay dalam buku *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement* (2007:80) bahwa biaya tinggi, banyaknya kecacatan, keluhan pelanggan yang kasar, atau rendahnya kepuasan pelanggan sering kali mencirikan kualitas dan kinerja yang berantakan.

1. **Jenis-jenis Biaya Kualitas**

Dalam perusahaan industri diperlukannya biaya kualitas, karena adanya perbaikan kualitas suatu produk dan pencegahan kerusakan.Menurut Sofia dan Septian (2015:105), biaya kualitas tidak hanya dapat biaya untuk memperoleh kualitas tapi juga merupakan biaya-biaya yang timbul untuk mencegah terjadinya kualitas rendah. Jenis biaya kualitas dapat dikelompokan ke dalam 3 penggolongan besar :

* + - 1. Biaya Pencegahan (*prevention cost)*
      2. Biaya Penilaian *(appraisal cost)*
      3. Biaya kegagalan *(failure cost)*

Berdasarkan ketiga jenis biaya kualitas di atas, maka diuraikan satu persatu sebagai berikut :

1. **Biaya Pencegahan *(prevention cost)***

Biaya yang terjadi untuk mencegah terjadinya kegagalan produk atau produksi produk-produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan.Biaya pencegahan adalah biaya yang dikeluarkan untuk mendesain produk dan sIstem produksi berkualitas tinggi, termasuk biaya untuk menerapkan dan memelihara system tersebut. Pencegahan kegagalan produk dimulai dengan mendesain kualitas ke dalam produk dan proses produksi. Biaya ini dapat meliputi :

1. Biaya perencanaan kualitas *(quality planning cost)*

Biaya-biaya yang berkaitan dengan perencanaan kualitas produk dan system pengembangan kualitas produk.Misalnya biaya kebijakan untuk mendesain prosedur sejak mulai sampai operasi berjalan sesuai dengan pengembangan perencanaan inspeksi, dan biaya komunikasi kepada karyawan berkaitan dengan perencanaan kualitas produk.

1. Biaya desain produk dan tinjau ulang *(product design and review cost)*

Kenaikan biaya yang berkaitan dengan membuat desain produk dalam rangka memperbaiki kualitas produk.Dengan istilah kenaikan biaya berarti tidak termasuk biaya orisinilnya untuk mendesain produk.

1. Biaya mendesain proses dan tinjau ulang *(cost of process design and review)*

Biaya tambahan atau kenaikan biaya dari proses produksi yang baru untuk memperbaiki dan meninjau ulang proses produksi yang ada, sehingga memungkinkan terjadi hasil produk yang lebih baik. Termasuk di dalamnya adalah biaya pembelian alat baru yang memperbaiki kualitas produk.

1. Biaya desain tugas dan pelatihan *(cost of job design and training)*

Biaya-biaya tersebut adalah biaya untuk mengembangkan metode kerja baru *(developing work method)* dan biaya implementasinya dalam bentuk biaya pelatihan untuk para karyawan dalam rangka perbaikan kualitas produk.Termasuk di dalamnya adalah biaya persiapan pelatihan dan manualnya.

1. Biaya kendali proses *(cost of process control)* Biaya kendali untuk mencapai kualitas yang direncanakan dalam pengertian kualitas yang lebih baik. Misalnya pengendaliannya memerlukan alat baru yang lebih canggih, maka harga alat kendali tersebut dimasukan sebagai biaya kendali proses.
2. Biaya koleksi, analisis, dan laporan *(cost of data collection, analysis, and report)* Biaya-biaya pengumpulan data yang berkaitan dengan perbaikan kualitas, termasuk data produk rusak, masalah kualitas, biaya kualitas penghentian produksi, dan biaya analisis serta biaya penyusunan laporannya.
3. Program perbaikan kualitas *(cost of quality improvement program)*

Biaya kegiatan khusus atau proyek yang dibentuk untuk memonitor dan memperbaiki kualitas produk , seperti program pengurangan tingkat kerusakan produk atau lingkaran kualiras.

1. **Biaya Penilaian*(appraisal cost)***

Biaya penilaian adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan. Biaya ini dapat meliputi:

* 1. Biaya pemeriksaan bahan yang datang

Biaya pemeriksaan atas bahan baku yang masuk dari pemasok

* 1. Biaya pemeriksaan selama proses produksi

Pemeriksaan atas komponen-komponen barang yang dalam proses produksi untuk menjamin adanya kesesuaian kualitas dengan kualitas yang telah ditetapkan. Mungkin termasuk biaya kecocokan kualitas yang dilakukan oleh beberapa konsumen dan laboratorium pihak ketiga

* 1. Biaya pemeliharaan alat untuk test

Biaya pemeliharaan alat-alat pengetesan agar semua mesin berada dalam kondisi kerja yang baik termasuk biaya kalibrasi untuk menjamin ukuran produk yang tepat karena peralatan test yang juga tepat ukuran.

* 1. Biaya evaluasi persediaan

Biaya untuk mengevaluasi kondisi bahan baku dan bahan pembantu dan

juga produk akhir yang berada digudang.

1. **Biaya Kegagalan *(failure cost)***

Biaya kegagalan adalah biaya yang terjadi saat produk gagal, kegagalan tersebut dapat terjadi secara internal dan eksternal.

* 1. **Biaya kegagalan internal**

Kegagalan internal adalah biaya yang terjadi ketika produk tidak sesuai dengan spesifikasi dapat dideteksi sebelum dikirim ke konsumen. Biaya kegagalan internal meliputi :

* + - * 1. Biaya disposisi

Biaya untuk menentukan langkah kegiatan atau tindakan yang harus dilaksanakan sehubungan dengan adanya kerusakan pada suatu produk yang ditemukan. Bentuk tindakan tersebut antara lain mengerjakan ulang *(rework),* membuangnya *(scrap)* atau memperbaikinya melalui proses.

* + - * 1. Biaya membuangnya menjadi barang apkir *(scrap cost)*

Biaya ini timbul karena kualitas suatu barang buruk sekali sehingga lebih baik dibuang atau di apkir. Biaya yang harus dihitung selain biaya bahan, juga upah dan biaya lain yang terkait dengan scrap tersebut.

* + - * 1. Biaya mengerjakan kembali (ulang) atau *rework cost*

Biaya yang dikeluarkan untuk mengoreksi atau memperbaiki produk atau bagian dari produk yang cacat atau rusak, agar barang tersebut dapat digunakan dan dapat dijual.Jadi, ini adalah biaya koreksi atas produk yang rusak, agar produk tersebut layak dijual.

* + - * 1. Biaya tes ulang *(retest cost)*

Biaya untuk mengetes kembali atas produk yang mengalami pengerjaan ulang, sebenarnya bukan saja biaya terulang, tetapi juga biaya inspeksi ulang selama proses pengerjaan ulang.

* + - * 1. Biaya bahan sisa *(yield losses cost)*

Biaya atas bahan-bahan sisa yang secara teknis tidak dapat dihindarkan, mau tidak mau harus ada bahan yang terbuang.

* + - * 1. Biaya menganggur *(down time cost)* Biaya yang harus dikeluarkan untuk buruh yang terpaksa “menganggur” akibat adanya fasilitas atau proses produksi terhenti karena masalah kualitas produk. Misalnya produksi terhenti di percetakan, karena adanya kertas yang macet dalam mesin, atau karena adanya barang setengah jadi yang rusak
        2. Biaya persediaan cadangan penyelamat *(inventory safety stock cost)*

Biaya yang harus dikeluarkan akibat perusahaan harus mengadakan persediaan penyelamat agar proses produksi tidak terhenti akibat kehabisan bahan.

* + - * 1. Biaya lembur akibat produk rusak.

Biaya lembur yang harus dikeluarkan karena pekerja harus melakukan kerja lembur akibat adanya komponen atau produk yang rusak.

* + - * 1. Biaya kelebihan kapasitas

Biaya kelebihan kapasitas yang harus dipelihara untuk menutupi kapasitas yang hilang akibat membuat komponen atau produk rusak. Biaya-biaya ini meliputi biaya pengadaan fasilitas ekstra atau peralatan ekstra yang diperlukan agar proses produksi terbebas dari kerusakan produk. Hal ini mungkin biaya yang tersembunyi, tetapi merupakan biaya yang besar.

1. **Biaya kegagalan eksternal**

Biaya kegagalan eksternal terjadi karena produk-produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi dideteksi setelah dikirm ke pelanggan. Biaya kegagalan eksternal terdiri atas:

1. Biaya keluhan konsumen *(the cost complaint, investigation and adjustment)*

Biaya ini dikeluarkan sehubungan dengan adanya keluhan konsumen atas produksi yang dibeli, sehingga perlu biaya untuk meneliti kerusakan produk dan kemudian memperbaikinya.

1. Biaya penggantian *(the cost of return, replace or allowance)*

Biaya ini dikeluarkan untuk mengganti barang yang rusak dengan barang yang baru, meliputi biaya pengiriman kembali dan biaya kompensasi kepada konsumen berupa allowance

1. Biaya jaminan *(warranty expenses)*

Biaya yang dikeluarkan untuk penggantian atau perbaikan kembali produk yang masih berada dalam masa jaminan, terjadi keluhan selama masa garansi.

1. Ganti rugi *(liability)*.

Biaya yang dikeluarkan perusahaan karena konsumen mengalami kecelakaan ( bahkan sampai tingkat kematian). Biaya ini termasuk biaya rumah sakit.

1. Nama baik *(goodwill)*

Biaya yang dikeluarkan atau kehilangan keuntungan masa depan akibat kerusakan produk berkualitas rendah. Biaya ini memang sulit dihitung, misalnya produk selalu mendapat complaint dalam berbagai media massa yang akan merusak citra produk.

1. **Pengukuran Biaya Kualitas**

Beberapa perusahaan menggunakan ukuran biaya kualitas sebagai indikator keberhasilan program perbaikan kualitas, yang dapat dihubungkan dengan ukuran-ukuran biaya lain, yaitu:

1. Biaya kualitas dibandingkan dengan nilai penjualan, semakin rendah nilai ini menunjukan program kualitas semakin sukses
2. Biaya kualitas dibandingkan terhadap keuntungan, semakin rendah nilai ini menunjukan program perbaikan kualitas semakin sukses.
3. Biaya kualitas dibandingkan dengan harga pokok penjualan, semakin rendah nilai ini menunjukan program perbaikan kualitas semakin sukses.
4. **Analisis Biaya Mutu/Biaya Kualitas**

Perusahaan harus dapat mengidentfikasi perilaku setiap elemen biaya kualitas secara individual.Sebagian biaya kualitas bervariasi dengan penjualan, namun sebagian lainnya tidak. Agar laporan kinerja kualitas dapat bermanfaat maka:

* 1. Biaya kualitas harus digolongkan ke dalam biaya variable dan biaya tetap dihubungkan dengan penjualan.
  2. Untuk biaya variabel, penyempurnaan kualitas dicermunkan oleh pengurangan rasio biaya variabel. Pengukuran kinerja dapat menggunakan salah satu dari cara berikut :

Rasio biaya variabel pada awal dan akhir periode tertentu dapat digunakan untuk menghitung penghematan biaya sesungguhnya, atau kenaikan biaya sesungguhnya.

Rasio biaya dianggarkan dan rasio sesungguhnya dapat juga digunakan untuk mengukur kemajuan kea rah pencapaian sasaran periodik.

* 1. Untuk biaya tetap, penyempurnaan biaya kualitas dicerminkan oleh perubahan absolut jumlah biaya tetap. Biaya kualitas dievaluasi dengan membandingkan biaya sesungguhnya dengan biaya yang dianggarkan. Perbandingan biaya kualitas tetap menggunakan jumlah absolut biaya yang sesungguhnya dibelanjakan dengan yang dianggarkan. Sedangkan biaya kualitas variabel dapat dibandingkan dengan menggunakan presentase dari penjualan, atau jumlah rupiah biaya, atau kedua-duanya.

Apabila manajer terbiasa berhadapan dengan jumlah absolut atau jumlah rupiah, maka pendekatan yang terbaik adalah dengan membandingkan jumlah rupiah biaya dengan dilengkapi ukuran presentase. Perhitungan presentase ini dapat memberikan informasi pada manajemen mengenai seberapa baik standar biaya kualitas sebesar 2,5% dapat tercapai (Tjiptono dan Diana, 2003).

Setelah biaya kualitas diidentifikasi dan disusun sesuai dengan kategori pengelompokannya, maka biaya kualitas dapat dianalisi untuk dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang sesuai. Proses analisis ini terdiri dari pemeriksaan setiap unsur-unsur biaya lain dan totalnya. Proses tersebut juga membandingkan operasi satu periode dengan periode sebelumnya. Dan perbandingan itu akan lebih berarti jika biaya kualitas tersebut dibandingkan dengan aktiva selain dalam perusahaan. Disarankan agar biaya kualitas yang terlibat dikaitkan dengan sedikitnya tiga dasar volume yang berbeda.Dasar yang diseleksi tersebut dapat bervariasi, tergantung pada produk dan jenis pabrik untuk suatu bisnis tertentu.Contoh-contoh dasar volume yang harus dipertimbangkan adalah tenaga kerja langsung, tenaga kerja langsung yang produktif, biaya-bengkel masukan, biaya-bengkel keluaran, biaya-pembikinan keluaran, nilai yang dikontribusikan, unit-unit keluaran produktif yang ekuivalen, dan hasil penjualan yang bersih.

Kemudian untuk menunjukan dengan tepat bidang-bidang yang patut mendapatkan proritas tertinggi dari upaya kualitas, suatu rincian tentang keseluruhan biaya kualitas yang terlibat berdasarkan lini produk utama dan bidang aliran proses sering diperlukan.

1. **Manfaat Informasi Biaya Kualitas**

Manfaat informasi biaya kualitas menurut Garrison et al (2008:90) adalah

1. Membantu para manajer melihat keuntungan financial dari cacat. Para manajer biasanya tidak sadar dengan besarnya biaya kualitas mereka.
2. Para manajer mengidentifikasikan pentingnya masalah-masalah kualitas yang dihadapi perusahaan. Dengan adanya informasi biaya kualitas, para manajer mempunyai ide yang lebih bagus mengenai di mana harus memfokuskan usahanya.
3. Membantu para manajer melihat apakah biaya- biaya kualitas diperusahaan mereka didistribusikan secara tidak baik. Umumnya, biaya-biaya kualitas seharusnya lebih didistribusikan kea rah aktivitas-aktivitas pencegahan dan penilaian dan kurang di arahkan ke kegagalan.
4. **Pengertian Pengendalian**

Menurut Hanif dan Darsono Prawironegoro Pengawasan atau controlling adalah suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan dan menilai serta mengoreksi bila perlu dengan maksud supaya pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan semula.

Pengendalian merupakan salah satu kegiatan untuk menjaga kontinuitas produk. Sebelum kita bicara pengendalian produk maka terlebih dahuluj harus dimengerti apa yang dimaksud dengan pengendalian. Pengertian pengendalian tidak dapat dipisahkan dari istilah pengawasan.

Menurut Stephen P.Robin definisi dari pengendalian adalah sebagai berikut:

*“control can be defined as the process of monitoring activities to ensure they are being accomplished as planned and correcting any significant deviations”*

Definisi di atas dapat di artikan ke dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

“Pengendalian dapat di definisikan sebagai proses pemantauan aktivitas untuk memastikan bahwa proses tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan yang telah direncanakan dan memperbaiki perbedaan yang signifikan.”

1. **Pengertian Pengendalian Kualitas**

Pengertian pengendalian kualitas menurut Sofyan Assauri adalah sebagai berikut:

“Pengawasan mutu merupakan usaha untuk mempertahankan mutu/kualitas dari barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan pimpinan perusahaan”

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengendalian kualitas adalah suatu teknik dan aktivitas untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas suatu produk dan jasa agar sesuai dengan standard yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen.

* 1. **Penelitian Terdahulu**

Berbagai penelitian mengenai pengendalian biaya kualitas telah dilakukan. Penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengendalian biaya kualitas sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

**Penelitian-penelitian Terdahulu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Judul Penelitian** | **Analisis Penerapan Biaya Kualitas Untuk Meminimalkan Produk Rusak Tabung Baja ( Studi Kasus PT EBT Tahun 2007-2015)** |
| Nama Peneliti | Elia Elisabeth |
| Tahun Penelitian | 2015 |
| Variabel Penelitian | Produk rusak, biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal. |
| Metode Penelitian | Wawancara, observasi, dokumentasi |
| Hasil Penelitian | Tingkat produk rusak yang terjadi dalam perusahaan masih terjadi peningkatan. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Judul Penelitian** | **Analisis Pengendalian Biaya Mutu Terhadap PT Sentani Persada Sentosa (Paparonz Pizza Boulevard)** |
| Nama Peneliti | Adventia Anna Santoso |
| Tahun Penelitian | 2011 |
| Variabel Penelitian | Biaya Pencegahan, Biaya Penilaian, Biaya Kegagalan Internal, dan Eksternal |
| Metode Penelitian | Wawancara, observasi, dokumentasi |
| Hasil Penelitian | Proses dan pengendalian biaya mutu sudah berjalan dengan baik |

1. **Kerangka Pemikiran**

Sasaran utama dari penelitian ini adalah untuk menjawab batasan masalah pertama mengenai proses pengendalian kualitas yang selama ini dijalankan oleh restoran Shokuyoku Teppanyaki Mall Artha Gading.

Penulis akan melakukan pemeriksaan terhadap proses pengendalian kualitas pada restoran Shokuyoku Teppanyaki Mall Artha Gading apakah sudah berlangsung dengan baik atau belum. Pemeriksaan dilakukan terhadap dokumen restaurant, seperti : Penjualan, laporan biaya, serta dokumen terkait lainnya. Jika dalam pemeriksaan ditemukan kelemahan-kelemahan dalam besarnya biaya mutu yang signifikan dimana tingkat signifikan diukur berdasarkan kurang lebihnya di ambang lebih 2,5% ,maka penulis mengambil kesimpulan bahwa proses pengendalian biaya mutu yang dijalankan perusahaan tidak baik. Jika ditemukan adanya ketidaksesuaian dengan teori yang ada maka proses pengendalian biaya mutu yang dijalankan dapat disimpulkan tidak baik.

Pengendalian tersebut dilakukan terhadap pengendalian kualitas yang diterapkan oleh restaurant.Sejak perusahaan mulai beroperasi pengendalian terhadap kualitas ataupun biaya mutu sudah dilakukan dan seiring dengan bertumbuhnya usia restoran, maka proses pengendalian tersebut diharapkan dapat mengatasi persoalan-persoalan yang ada dalam kegagalan produksi, meningkatkan produktivitas, meningkatkan laba, serta mampu meningkatkan moral karyawan, dan kepuasan pelanggan.

**Gambar 2.1**

**Kerangka Pemikiran untuk Batasan Masalah 1**

Proses pengendalian mutu restaurant Shokuyoku Teppanyakicabang Mall Artha Gading tahun 2017

Pengamatan proses pengendalian mutu

baik

Tidak baik

Mengakui pentingnya menentukan biaya mutu maka biaya mutu dapat diklasifikasikan dalam empat kategori sesuai dengan teori yang dikemukakan yaitu, pencegahan, penilaian, kegagalan eksternal, kegagalan internal.Untuk menjawab batasan masalah kedua, maka perlu dilakukan observasi, dokumentasi, dan wawancara guna melihat identifikasi serta klasifikasi biaya mutu yang selama ini berjalan pada Restaurant Shokuyaku cabang Mall Artha Gading.

**Gambar 2.2**

**Kerangka Pemikiran untuk Batasan Masalah 2**

Sudah dilakukan

Observasi, dokumentasi, dan wawancara

Identifikasi dan klasifkasi Biaya Kualitas pada restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang mall artha gading tahun 2017

Belum dilakukan

Sebuah sistem pelaporan biaya kualitas memiliki arti penting bagi perusahaan yang menaruh perhatian serius terhadap perbaikan dan pengendalian biaya kualitas.Langkah pertama dan paling sederhana dalam menciptakan system tersebut adalah dengan menilai biaya kualitas aktual saat ini.Dengan pencatatan biaya kualitas yang terperinci berdasarkan kategorinya dapat memungkinkan para manajer menilai dampak keuangannya, dan dari catatan tersebut dapat terlihat distribusi biaya kualitas menurut kategori yang ada. Berdasarkan pada identifikasi serta klarifikasi yang terkait maka batasan masalah ketiga dapat terjawab bagaimana pelaporan serta kinerja biaya mutu yang terjadi selama ini pada restoran Shokuyoku Teppanyaki cabang Mall Artha Gading.

**Gambar 2.3**

**Kerangka Pemikiran untuk Batasan Masalah 3**

Sudah dilakukan

Pelaporan biaya kualitas dan kinerja biaya kualitas restoran Shokuyoku cabang Mall Artha Gading tahun 2017

Identifikasi dan klasifikasi biaya mutu

Belum dilakukan