

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa hasil penelitian sebelumnya dari peneliti terdahulu mengenai topik yang berkaitan dengan penelitian dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Julia Novita Runtuwene, Ventje Ilat dan Natalia Gerungai (2019)	Analisis penentuan kualitas produk pada PT Tropica Cocoprime	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya pencegahan, biaya penilaian dan biaya kegagalan internal berpengaruh secara signifikan, yang artinya biaya kualitas berpengaruh terhadap penentuan biaya kualitas 2. Komponen biaya kualitas terdiri atas biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objek Penelitian 2. Tempat PT Tropica Cocoprime 3. Tahun 2017-2018 4. Mengukur biaya kualitas saja, sedangkan peneliti menentukan biaya kualitas untuk mengukur produk cacat dan profitabilitas.
2.	Ayyunda Mahabbah Kasih dan & Wasti Reviandani (2022)	Analisis optimalisasi biaya kualitas pada PT Inspira Furnexindo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komposisi biaya kualitas yang dianggarkan oleh perusahaan di tahun 2019, 2020 dan 2021 sudah sangat baik, yaitu dengan biaya pencegahan selalu berada di urutan pertama dengan biaya terbesar setiap tahunnya, sedangkan untuk ketiga komponen lainnya (biaya penilaian, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objek Penelitian 2. Tempat PT. Inspira Furnexindo 3. Mengukur biaya kualitas saja, sedangkan peneliti menentukan biaya kualitas untuk mengukur produk cacat dan profitabilitas.

			<p>kegagalan internal dan kegagalan eksternal) mengalami perubahan untuk urutannya dari jumlah yang terbesar hingga terkecil.</p> <p>2. Persentase biaya kualitas terhadap penjualan sudah baik, yaitu kurang dari 2,5%, dimana jumlah ini merupakan standar yang digunakan oleh perusahaan.</p>	
3.	Isnay Jannatur Rizka (2019)	Peranan biaya kualitas dalam mendukung pengendalian kualitas produk pada UD Mutiara Rasa Jember	<p>1. Pengeluaran biaya pencegahan 1,52%, biaya penilaian sebesar 2,97%, biaya kegagalan internalnya sebesar 2,56%, Biaya kegagalan eksternal pengeluarannya sebesar 1,77% dari total penjualan selama satu tahun.</p> <p>2. Biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal dapat mendukung dalam pengendalian kualitas produk pada UD. Mutiara Rasa Jember.</p>	<p>1. Mengukur pengendalian kualitas produk sedangkan peneliti mengukur pengendalian kualitas produk untuk mengurangi produk cacat dan profitabilitas.</p> <p>2. Objek Penelitian</p> <p>3. Tempat UD. Mutiara Rasa Jember</p> <p>4. Tahun 2017</p>
4.	Nur Fitratul Jamil, Yulinartati, Astrid Maharani (2019)	Analisis biaya mutu dalam pengendalian produk cacat	Perusahaan sudah mengeluarkan biaya-biaya yang berhubungan dengan pengendalian kualitas produk dan pengendalian produk cacat yang dihasilkan walaupun pelaporannya belum dilakukan secara khusus. Elemen-elemen biaya kualitas masih tergabung dalam laporan biaya produksi.	<p>1. Mengukur pengendalian produk cacat saja, sedangkan peneliti mengukur produk cacat dan profitabilitas.</p> <p>2. Objek Penelitian.</p>

				<ul style="list-style-type: none"> 3. Tempat pabrik gula Panji Situbondo 4. Tahun 2016-2018
5.	Ridel Tambingon, Herman Karamoy, Sonny Pangerapan (2020)	Analisis pengaruh biaya kualitas dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan PT Putra Karangentang	<ul style="list-style-type: none"> 1. Profitabilitas perusahaan terus meningkat pada tahun 2012-2015 sebesar 17,8%, dan di tahun 2016 mengalami penurunan mencapai 15,8%, yang disebabkan adanya penurunan permintaan konsumen. 2. Biaya kualitas berpengaruh terhadap profitabilitas, karena peningkatan pengeluaran biaya kualitas yang ada pada perusahaan berperan penting dalam peningkatan profitabilitas. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mengukur profitabilitas saja, sedangkan peneliti mengukur profitabilitas dan produk cacat 2. Objek penelitian 3. Tahun 2012-2016 4. Tempat PT. Putra Karangentang
6.	Paddery, Meriana, Nia Natalia (2021)	Analisis biaya kualitas pada UMKM Cipta Karya Rejang Lebong	Biaya kualitas adalah biaya tenaga kerja pemeliharaan dan perbaikan, biaya pemeliharaan dan perbaikan, biaya tenaga kerja pengawas produksi, biaya pemeriksaan bahan baku dan pembantu, biaya pengerjaan langsung (<i>rework</i>). biaya berupa klaim retur barang yang sangat jarang terjadi pada UMKM Cipta Karya Rejang Lebong. Jika ada retur barang dari konsumen yang membayar uang untuk pengembalian barang atau	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mengukur biaya kualitas saja, sedangkan peneliti menentukan biaya kualitas untuk mengukur produk cacat dan profitabilitas. 2. Objek penelitian 3. Tahun 2019 4. Tempat UMKM Cipta Karya Rejang Lebong

			perbaikan adalah konsumen itu sendiri.	
7.	Hadi Purwanto (2019)	Analisis biaya kualitas dengan menggunakan metode <i>Activity Based Costing</i> (ABC) Kotamas <i>Shoes</i>	<p>1. Total biaya kualitas pada tahun 2016 sebesar Rp. 10.061.104,57 dan tahun 2017 sebesar Rp. 14.697.212,44</p> <p>2. Rata-rata biaya kualitas yang terjadi pada perusahaan setiap tahun adalah sebesar Rp. 12.379.158,51 yang terdiri dari tiga macam komponen biaya penyusun, yaitu: pertama biaya pencegahan (<i>prevention cost</i>). Elemen biaya ini memiliki proporsi sebesar 19% dari total biaya kualitas atau senilai dengan Rp. 2.328.090,857. Kedua biaya penilaian (<i>appraisal cost</i>). Elemen biaya ini memiliki proporsi sebesar 65% dari total biaya kualitas atau senilai dengan Rp. 8.062.293,415. Ketiga biaya kegagalan (<i>failure cost</i>). Elemen biaya ini memiliki proporsi sebesar 16% dari total biaya kualitas atau senilai dengan Rp. 1.988.774,256.</p>	<p>1. Mengukur biaya kualitas saja, sedangkan peneliti menentukan biaya kualitas untuk mengukur produk cacat dan profitabilitas.</p> <p>2. Objek penelitian</p> <p>3. Tahun 2016-2017</p> <p>4. Tempat CV. Kotama shoes</p>

8	Nonni Yap, Drs.Gandung Satriyono, Ria L.P, Yuni Suhartatik, dan Sielva G. D. (2022)	Analisis biaya kualitas untuk mengurangi risiko produk cacat batu bata pada CV Karya Anugerah Bersama di Desa Kaloran Kabupaten Nganjuk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya kualitas tahun 2019 sebesar Rp. 186.263.849, kemudian pada tahun 2020 sebesar Rp. 276.417.916,- dan pada tahun 2021 sebesar Rp. 360.209.629. 2. Perusahaan telah mengeluarkan biaya-biaya yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas di dalam produksi batu bata, akan tetapi perusahaan hanya mengeluarkan biaya kualitas dalam memperbaiki mutu produk perusahaan yaitu biaya pencegahan yaitu biaya yang terjadi untuk mencegah terjadinya cacat pada produk atau jasa yang dihasilkan dan Gaji karyawan yang diberikan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengukur produk cacat saja, sedangkan peneliti mengukur produk cacat dan profitabilitas. 2. Objek Penelitian 3. Tempat CV. Karya Anugerah Bersama 4. Metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan kualitatif deskriptif 5. Tidak membuat laporan biaya kualitas, sedangkan peneliti membuat laporan biaya kualitas.
9	Christy H.Johannes, Herman Karamoy Victorina Z.Tirayoh (2022)	Analisis biaya kualitas produk dalam meningkatkan kualitas produk pada UD Wahyu Manado	Berdasarkan hasil perhitungan biaya kualitas barang melalui pemeriksaan rencana keuangan dan pengakuan biaya nilai transaksi tahu tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 menunjukkan bahwa rencana pengeluaran lebih besar dari asli. Jadi bisa dikatakan, pengakuan proporsi nilai pengeluaran untuk transaksi tahu di UD. Wahyu Manado sudah tepat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengukur kualitas produk, sedangkan peneliti mengukur produk cacat dan profitabilitas. 2. Objek penelitian. 3. Tempat UD. Wahyu Manado 4. Tahun 2020-2021

2.2 Akuntansi Biaya

Akuntansi biaya adalah suatu proses pengidentifikasian, pendefinisian, pengukuran, pelaporan, dan analisis berbagai unsur biaya langsung dan biaya tidak langsung yang berhubungan dengan proses menghasilkan dan memasarkan produk (Riwayadi, 2017).

Akuntansi biaya merupakan suatu proses pencatatan, penggolongan, peringkasan, dan penyajian biaya, pembuatan dan penjualan produk atau jasa dengan cara tertentu, serta penafsiran terhadapnya (Mulyadi, 2018).

Akuntansi biaya adalah proses pencatatan, penggolongan, pelaporan, dan penafsiran biaya-biaya yang berhubungan dengan produksi barang dan jasa (Harahap & Tukino, 2020). Sedangkan menurut Lanen *et.,al* (2017) Akuntansi biaya merupakan salah satu cabang akuntansi yang merupakan alat manajemen dalam memonitoring dan merekam transaksi biaya secara sistematis serta menyajikan informasi biaya dalam bentuk laporan biaya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa akuntansi biaya merupakan hal penting bagi manajemen untuk melakukan proses kegiatan yang relevan dengan biaya produksi dan pelaporannya dalam bentuk laporan biaya.

2.3 Biaya

Biaya merupakan faktor penting untuk menjamin keuntungan suatu perusahaan dalam persaingan pasar. Oleh karena itu, perusahaan perlu menghitung biaya dengan benar karena merupakan dasar perencanaan, pemantauan, dan pengambilan keputusan.

Akuntansi mendefinisikan biaya sebagai tarif, kondisi, atau pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh keuntungan. Akuntansi sering menggunakan dua istilah, yaitu biaya (*cost*) dan beban (*expense*).

Hansen dan Mowen (2012) mendefinisikan biaya (*cost*) sebagai nilai uang atau setara kas yang dikorbankan untuk barang dan jasa yang diharapkan bermanfaat bagi perusahaan sekarang atau di masa depan. Sedangkan beban (*expenses*) menunjukkan biaya yang digunakan dalam proses menghasilkan pendapatan atau proporsi pengorbanan dalam periode ekonomi tertentu.

Untuk menyajikan informasi biaya dalam akuntansi perlu melakukan penggolongan biaya. Dalam teknik menyajikan informasi biaya berpedoman pada konsep “*different cost for different purpose*”, yaitu konsep biaya yang berbeda harus digunakan untuk tujuan yang berbeda. Tidak ada konsep biaya tunggal yang dapat digunakan untuk semua tujuan. Oleh karena itu, ada klasifikasi atau pengklasifikasi biaya yang berbeda dalam akuntansi biaya (Indrayati, 2017).

Klasifikasi biaya diperlukan untuk mengembangkan informasi biaya yang membantu manajemen mencapai tujuannya. Menurut Mulyadi (2018), ada lima cara pengelompokan biaya, antara lain sebagai berikut:

1. Pengelompokan biaya berdasarkan objek biaya:
 - a. Biaya bahan baku
 - b. Biaya tenaga kerja langsung
 - c. Biaya *overhead*
2. Pengelompokan biaya menurut tugas pokok perusahaan:

- a. Biaya produksi
Biaya produksi adalah biaya yang dikeluarkan dalam memproses bahan baku menjadi produk jadi.
 - b. Biaya pemasaran
Biaya pemasaran adalah biaya yang dikeluarkan dari pelaksanaan kegiatan pemasaran produk.
 - c. Biaya administrasi dan umum
Biaya administrasi dan umum ialah biaya koordinasi produksi dan distribusi.
3. Pengelompokkan biaya menurut perbandingan biaya dan pembiayaan:
 - a. Biaya langsung, merupakan biaya yang dikeluarkan karena digunakan untuk pembiayaan. Jika tidak ada yang dibiayai, biaya langsung ini tidak akan muncul.
 - b. Biaya tidak langsung, merupakan biaya yang tidak hanya dihasilkan dari sesuatu yang dibiayai. Biaya tidak langsung yang terkait dengan produk disebut biaya produksi tidak langsung atau biaya *overhead* pabrik
 4. Pengelompokkan biaya menurut perilakunya dalam hubungannya dengan perubahan volume aktivitas:
 - a. Biaya variabel
Biaya variabel ialah biaya yang jumlah totalnya berubah sebanding dengan perubahan volume kegiatan.

b. Biaya semi variabel

Biaya semi variabel ialah biaya yang berubah tidak sebanding dengan perubahan volume kegiatan.

c. Biaya semi *fixed*

Biaya semi *fixed* ialah biaya yang tetap untuk tingkat volume kegiatan tertentu dan berubah dengan jumlah yang konstan pada volume produksi tertentu.

d. Biaya tetap

Biaya tetap ialah biaya yang jumlah totalnya tetap dalam kisaran volume kegiatan tertentu.

5. Penggolongan biaya berdasarkan masa ganti rugi:

a. Biaya modal (*capital expenditure*)

Biaya modal adalah biaya yang berguna untuk lebih dari satu tahun fiskal (biasanya satu tahun fiskal adalah satu tahun kalender).

b. Beban pendapatan (*revenue expenditure*)

Beban pendapatan adalah pengeluaran yang berguna hanya dalam periode ekonomi saat pengeluaran tersebut terjadi.

2.4 Biaya Kualitas

2.4.1 Pengertian Biaya Kualitas

American Society for Quality Control (Horngren *et.,al* 2006) mendefinisikan kualitas sebagai ciri umum dan sifat dari suatu produk atau jasa yang diproduksi atau dibuat menurut spesifikasi untuk memuaskan pelanggan selama pembelian dan penggunaan. Secara umum, kualitas adalah derajat kesempurnaan atau ukuran

relatif dari kebaikan. Produk atau layanan yang unggul secara fungsional adalah yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Terdapat delapan dimensi kualitas yang meliputi: kinerja, estetika, kemudahan perawatan dan perbaikan, fitur, keandalan, tahan lama, kualitas kesesuaian, kecocokan penggunaan (Tjiptono, 2006).

Biaya kualitas merupakan biaya-biaya yang timbul sebagai akibat dari mutu (kualitas) produk yang jelek, seperti biaya pengerjaan ulang, biaya pelayanan purna jual yang tinggi (garansi). (Narsa, I Made 2019).

Biaya kualitas adalah usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang selalu berubah dan dinamis, melalui produk, jasa, proses dan lingkungan yang dihasilkan (Mariantha, I Nyoman 2018).

Biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan untuk mencegah produk cacat sampai ke pelanggan atau sebagai akibat produk cacat (Garrison *et.al*, 2012). Menurut Hansen dan Mowen (2012), biaya kualitas adalah biaya yang timbul akibat kualitas produk yang buruk.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa biaya kualitas adalah biaya-biaya yang timbul karena kualitas produk yang buruk atau biaya untuk mempertahankan kualitas produk agar sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan.

2.4.2 Penggolongan Biaya Kualitas

Menurut Hansen dan Mowen (2012) penggolongan biaya kualitas dibagi menjadi empat yaitu:

1. Biaya pencegahan (*prevention costs*)

Biaya pencegahan terjadi untuk mencegah buruknya kualitas produk atau jasa yang dihasilkan atau biaya yang dikeluarkan untuk mencegah produk cacat.

Contoh biaya pencegahan:

- a. Biaya perencanaan kualitas
- b. Program pelatihan kualitas
- c. Laporan kualitas
- d. Pemilihan dan evaluasi pemasok
- e. Audit kualitas
- f. Siklus kualitas

2. Biaya Penilaian (*appraisal costs*)

Biaya Penilaian terjadi karena untuk menentukan apakah produk dan layanan memenuhi persyaratan atau kebutuhan pelanggan. Contoh dari biaya ini adalah:

- a. Biaya pemeriksaan dan pengujian bahan baku
- b. Pemeriksaan kemasan
- c. Tinjauan kegiatan evaluasi
- d. Penerimaan produk dan penerimaan proses (*product acceptance*)

Penerimaan produk melibatkan pengambilan sampel dari satu set barang jadi. Menentukan apakah mereka telah memenuhi standar kualitasnya, apabila cocok, maka produk diterima. Penerimaan proses mencakup pengambilan sampel barang dalam proses untuk menentukan apakah

proses terkendali dan menghasilkan produk cacat, apabila tidak, maka proses akan ditangguhkan dan tindakan korektif akan diambil.

- e. Pengukuran peralatan (inspeksi dan pengujian)
- f. Persetujuan atau pengesahan dari pihak luar

3. Biaya Kegagalan Internal (*internal failure cost*)

Biaya kegagalan internal timbul ketika produk dan jasa yang dihasilkan tidak memenuhi spesifikasi atau kebutuhan pelanggan. Contoh biaya kegagalan internal adalah:

- a. Bahan sisa
- b. Pengerjaan ulang (*rework*)
- c. Penghentian mesin (karena produk cacat)
- d. Pemeriksaan ulang
- e. Pengujian ulang
- f. Perubahan desain

4. Biaya Kegagalan Eksternal (*external failure cost*)

Biaya kegagalan eksternal muncul karena produk dan layanan yang diproduksi tidak memenuhi persyaratan atau tidak memenuhi kebutuhan pelanggan setelah produk disampaikan kepada pelanggan. Dari semua biaya kualitas, kategori biaya ini bisa menjadi yang paling mahal. Contoh biaya kegagalan eksternal:

- a. Kinerja produk yang buruk karena berkurangnya biaya penjualan dan kualitas yang buruk karena retur penjualan dan pengembalian dana
- b. Biaya garansi
- c. Biaya perbaikan

- d. Tanggung jawab hukum
- e. Ketidakpuasan pelanggan
- f. Kehilangan pangsa pasar
- g. Biaya penanganan keluhan pelanggan

2.4.3 Hubungan Antar Komponen Biaya Kualitas

Biaya pencegahan dan penilaian bersifat 'sukarela' sementara biaya kegagalan internal dan eksternal bersifat 'tidak sukarela' karena perusahaan biasa dituntut untuk membayar biaya ini. Biaya pencegahan dan penilaian disebut biaya kesesuaian (*cost of conformance*), yaitu semua biaya yang dikeluarkan untuk memastikan produk atau jasa memenuhi kebutuhan konsumen. Sementara itu, biaya kegagalan internal dan eksternal disebut biaya ketidaksesuaian (*cost of non conformance*). Biaya kualitas sama dengan jumlah *cost of conformance* dan *cost of non conformance*. Untuk menurunkan biaya kegagalan internal dan eksternal yang merupakan biaya ketidaksesuaian (*cost of non conformance*) adalah dengan cara meningkatkan biaya kesesuaian (*cost of conformance*). Pada akhirnya total biaya kualitas akan lebih rendah (Sandag *et., al*, 2014).

2.4.4 Analisis Biaya Kualitas

Setelah diidentifikasi dan dikelompokkan sesuai dengan kategori yang digunakan, biaya kualitas dapat diperiksa dan ditetapkan sebagai indikator kunci dalam pengambilan keputusan. Tujuan dari proses analisis ini adalah untuk menentukan nilai setiap unit biaya tambahan dan keseluruhan. Proses analisis juga membandingkan operasi satu periode dengan periode sebelumnya. Perbandingan

tersebut akan lebih berarti apabila biaya kualitas tersebut dibandingkan dengan aktivitas lain dalam perusahaan.

Menurut Gasperz (2005) perusahaan mengukur dan menganalisis biaya kualitas sebagai indikator keberhasilan program peningkatan kualitas yang dapat dikaitkan dengan ukuran biaya lainnya, yaitu:

1. Biaya kualitas dibandingkan dengan nilai penjualan, semakin rendah biaya kualitas menunjukkan program perbaikan kualitas semakin baik.
2. Biaya kualitas dibandingkan dengan keuntungan, semakin rendah biaya kualitas menunjukkan program perbaikan semakin baik.
3. Biaya kualitas dibandingkan dengan harga pokok penjualan, diukur berdasarkan persentase biaya kualitas dengan biaya harga pokok penjualan.

2.4.5 Manfaat Analisis Biaya Kualitas

Menurut Supriyono (2011) analisis biaya kualitas mempunyai beberapa manfaat diantaranya adalah:

1. Biaya kualitas sebagai alat pengukuran

Melalui biaya kualitas dapat diperoleh pengukuran dalam nilai uang untuk setiap aktivitas kualitas. Selain itu juga mengadakan pengukuran yang komparatif untuk mengevaluasi program kualitas dibandingkan dengan hasil yang dicapai.

2. Biaya kualitas sebagai alat analisis proses kualitas

Biaya kualitas yang dibagi-bagi berdasarkan lini produk dan bagian dari aliran proses berguna sebagai alat analisis yang akan menunjukkan daerah permasalahan utama.

3. Biaya kualitas sebagai alat pemrograman

Suatu analisis menyediakan suatu dasar bagi pelaksanaan suatu tindakan melalui pemrograman yang dibentuk. Fungsi dari program salah satunya adalah penugasan sumber daya yang tersedia untuk melaksanakan tindakan. Analisis terhadap kualitas juga akan dapat digunakan sebagai alat untuk mengidentifikasi tindakan mana yang akan memberikan keuntungan terbesar sehingga dapat diprioritaskan.

4. Biaya kualitas sebagai alat penganggaran

Biaya kualitas merupakan suatu petunjuk terhadap penganggaran pengeluaran yang diperlukan untuk mencapai kualitas yang diinginkan.

5. Biaya kualitas sebagai alat peramalan

Data mengenai biaya kualitas dapat dipergunakan untuk mengevaluasi dan meyakinkan prestasi yang berhubungan dengan pencapaian sasaran dan menghadapi persaingan di pasar dan berguna juga sebagai alat evaluasi atas produk.

2.4.6 Pandangan Biaya Kualitas

Biaya kualitas bisa disebut sebagai biaya yang dapat diamati atau tersembunyi. Biaya kualitas yang dapat diamati (*observable quality costs*) adalah biaya yang tersedia atau dapat diperoleh dari catatan akuntansi perusahaan. Biaya kualitas yang tersembunyi (*hidden costs*) adalah biaya kesempatan yang terjadi karena kualitas yang kurang baik atau buruk. Menurut Hansen dan Mowen (2012) terdapat dua pandangan mengenai biaya kualitas yaitu:

1. Kualitas yang dapat diterima (*acceptable quality level* atau AQL). Pandangan tentang kualitas yang dapat diterima atau AQL mengasumsikan bahwa ada perbandingan terbalik antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Dimana pandangan ini mengartikan ketika biaya pengendalian meningkat, maka biaya kegagalan akan menurun. Ketika penurunan biaya kegagalan lebih besar dari kenaikan biaya pengendalian, maka perusahaan harus terus meningkatkan usahanya untuk mencegah adanya unit yang cacat sampai mencapai titik dimana kenaikan biaya pengendalian lebih besar dari penurunan biaya kegagalan. Peningkatan biaya pengendalian dan penurunan biaya tersebut merupakan suatu titik keseimbangan yang optimal antara biaya pengendalian dengan biaya kegagalan.

2. Cacat Nol (*Zero defects model*)

Keunggulan biaya akan diperoleh dengan mengurangi jumlah unit cacat hingga *zero* (nol). Model pandangan cacat nol disempurnakan dengan model kualitas kuat (*robust quality model*) pada pertengahan tahun 1980-an dimana pandangan ini menyatakan bahwa kerugian perusahaan terjadi saat produk tidak sesuai target diproduksi. Karena ketika semakin tinggi jumlah kecacatan produk maka, semakin besar nilai kerugian yang ditanggung perusahaan.

2.4.7 Perilaku Biaya Kualitas

Menurut Tjiptono *et.,al* (2006) kualitas dapat diukur berdasarkan biaya yakni berdasar atas analisis ahli kualitas, penentuan standar biaya kualitas yang ditetapkan oleh manajemen perusahaan tidak lebih dari 2,5% dari penjualan.

Setiap perusahaan dapat menyusun anggaran dalam menentukan standar biaya kualitas untuk setiap kelompok secara terpisah, dengan biaya kualitas yang dianggarkan tidak melebihi 2,5% dari penjualan. Untuk mencapai standar tersebut, perusahaan harus dapat mengidentifikasi perilaku dari setiap elemen biaya kualitas secara terpisah.

Struktur biaya kualitas sangat dipengaruhi oleh interaksi empat jenis biaya kualitas, yaitu biaya pencegahan (*prevention cost*), biaya penilaian (*appraisal cost*), biaya kegagalan internal (*internal failure cost*), dan biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*). Keempat faktor biaya ini mempengaruhi biaya kualitas. Perilaku masing-masing komponen adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan *prevention cost* menyebabkan penurunan *defect* (cacat), yang pada akhirnya mengurangi *appraisal cost*, karena penurunan *defect* ini menyebabkan penurunan biaya inspeksi dan pengujian produk yang tidak lagi menyebabkan kesalahan.
- b. Peningkatan *prevention cost* juga mempengaruhi biaya kegagalan, karena berkurangnya *defect* berarti biaya yang lebih rendah untuk menangani *defect* itu sendiri. Jadi ketika *prevention cost* tinggi, kegagalan internal dan eksternal rendah.
- c. Penurunan total biaya kualitas menyebabkan peningkatan tingkat kualitas produk dan peningkatan produktivitas perusahaan.

Biaya pencegahan (*prevention cost*) dan biaya penilaian (*appraisal cost*) merupakan biaya kualitas yang dapat dikendalikan oleh produsen (*controllable quality cost*). Dengan kata lain, perusahaan dapat menentukan terlebih dahulu

seberapa tinggi atau rendahnya biaya ini dengan merencanakan dan menerapkan proses manufaktur yang baik sehingga menghasilkan lebih sedikit *defect*. Perhitungan biaya pencegahan dan biaya penilaian dapat mengurangi tingkat kegagalan internal maupun eksternal yang tidak dapat dikendalikan oleh produsen (*uncontrollable quality cost*).

2.5 Kualitas Produk

2.5.1 Pengertian Kualitas Produk

Produk atau jasa yang berkualitas merupakan sebuah produk atau jasa yang mampu memenuhi harapan yang telah ditentukan pelanggan. Kualitas menjadi faktor dasar yang mempengaruhi pilihan pelanggan untuk memakai produk atau jasa tersebut atau tidak.

Kualitas produk merupakan kemampuan pada suatu produk yang dapat memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan atau konsumen, bahkan dapat melebihi harapan pelanggan atau konsumen (Tjiptono & Chandra, 2016). Apabila produk jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas, namun apabila produk jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang sama atau bahkan lebih dengan apa yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas (Tjiptono & Diana, 2018). Kualitas produk memiliki beberapa indikator diantaranya meliputi: reliabilitas (*Reliability*), daya tahan (*Durability*) dan kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specification*) (Haris & Welsa 2018).

Dengan demikian kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan suatu produk, yang mana produk berkualitas adalah produk yang dapat mempengaruhi, memenuhi, dan melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

2.5.2 Dimensi Kualitas Produk

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012), kualitas produk atau produk yang berkualitas adalah sesuatu yang memenuhi harapan pelanggan yang mengacu pada delapan (8) dimensi sebagai berikut:

1. *Performance* (Kinerja)

Performance adalah karakteristik operasi dasar dari suatu produk. Misalnya: kecepatan pengiriman paket titipan kilat, ketajaman gambar dan warna sebuah televisi, serta kebersihan masakan di restoran.

2. *Features* (Fitur)

Features merupakan karakteristik pelengkap khusus yang dapat menambah pengalaman pemakai produk. Misalnya: minuman gratis selama penerbangan pesawat, AC mobil, dan koleksi tambahan aneka nada panggil telepon genggam.

3. *Reliability* (Reliabilitas)

Reliability adalah probabilitas terjadinya kegagalan atau kecacatan produk dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kecacatan semakin andal produk bersangkutan.

4. *Conformance* (Konformasi)

Conformance merupakan tingkat kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan. Misalnya: ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api, dan kesesuaian antara ukuran sepatu dengan standar yang berlaku.

5. *Durability* (Daya tahan)

Durability adalah jumlah pemakaian produk sebelum produk bersangkutan diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian normal, maka semakin besar pula daya tahan produk.

6. *Serviceability* (Dapat diperbaiki)

Serviceability yaitu karakteristik kecepatan dan kemudahan untuk direparasi, serta kompetensi dan keramahan staf layanan.

7. *Aesthetics* (Estetika)

Aesthetics merupakan penampilan produk yang bisa dinilai dengan panca indera (rasa, aroma, suara, dan lain-lainnya)

8. *Perceived quality* (Persepsi terhadap kualitas)

Perceived quality adalah kualitas yang dinilai berdasarkan reputasi penjual atau dapat diartikan sebagai pandangan pelanggan terhadap kualitas produk.

2.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk menurut Assauri (2018), adalah sebagai berikut:

1. Fungsi suatu produk

Suatu produk yang dihasilkan hendaknya memperhatikan fungsi untuk apa produk tersebut digunakan sehingga dapat mempengaruhi keputusan

konsumen untuk membeli. Dalam keputusan pembelian produk dipengaruhi oleh kualitas produk yang sesuai dengan fungsi produk yang dipasarkan.

2. Wujud luar produk

Salah satu faktor penting yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam menentukan kualitas produk adalah dengan melihat wujud luar produk. Apabila tampilan produk yang dihasilkan dalam kategori kurang menarik, maka akan sulit diterima konsumen.

3. Biaya produk

Pada umumnya biaya dan harga suatu produk akan dapat menentukan kualitas produk. Hal tersebut terlihat dari produk yang mempunyai biaya atau harga yang mahal menunjukkan bahwa kualitas produk tersebut relatif lebih baik. Demikian pula sebaliknya produk yang mempunyai harga yang murah dapat menunjukkan bahwa kualitas produk tersebut relatif lebih rendah.

Puger (2018) berpendapat bahwa kualitas produk dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah:

1. Faktor teknologi, faktor yang dapat mempengaruhi kualitas produk yaitu mesin, bahan baku dan perusahaan.
2. Faktor sumber daya manusia, faktor yang dapat mempengaruhi kualitas produk yaitu operator, mandor dan personal lain dari perusahaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan elemen yang terpenting dalam proses pemasaran sebagai upaya untuk memuaskan konsumen atas keinginan dan kebutuhannya.

2.5.4 Ukuran Standar Kualitas

Menurut Hansen dan Mowen (2012), standar kualitas suatu perusahaan dapat diukur menjadi dua ukuran, yaitu:

a. Standar fisik

Untuk bagian manajer dan personel operasi, pengukuran fisik terhadap kualitas seperti jumlah produk cacat, persentase kegagalan eksternal, kesalahan penagihan, kesalahan *control* dan ukuran-ukuran fisik lainnya. Penentuan standar kualitas produk diukur dengan ukuran fisik yang menunjukkan hasil cacat-nihil (*zero defect*). Tujuannya adalah agar setiap orang melakukan pekerjaannya dengan benar sejak awal proses pengerjaan.

b. Standar intern

Bagi sebagian perusahaan, standar cacat-nihil (*zero defect*) merupakan tujuan jangka panjang, karena memperbaiki kualitas sampai dengan tingkat cacat-nihil (*zero defect*) dapat memakan waktu yang lama, maka standar perbaikan harus dikembangkan. Standar kualitas intern ini menunjukkan tujuan-tujuan kualitas untuk tahun tersebut.

2.6 Pengendalian Kualitas

2.6.1 Pengertian Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas (*Quality Control*) adalah suatu sistem dan kegiatan yang menjamin tingkat atau standar mutu tertentu sesuai dengan spesifikasi yang direncanakan, mulai dari kualitas bahan, kualitas proses produksi, kualitas pengolahan produk setengah jadi dan produk jadi sampai dengan standar penyampaian kepada konsumen agar produk yang dihasilkan efektif dan efisien

atau dapat diartikan juga sebagai teknik dan kegiatan terencana untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dan jasa agar memenuhi standar yang ditentukan dan memuaskan konsumen (Riadi, M, 2020).

Menurut Assauri (2018) Pengendalian kualitas merupakan kegiatan untuk memastikan apakah kebijakan dalam hal kualitas (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengendalian kualitas adalah kegiatan atau usaha untuk mempertahankan kualitas dari barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan perusahaan.

Pengendalian kualitas tidak hanya berfungsi untuk mendeteksi cacat produk pada lini produksi, tetapi juga untuk meminimalkan cacat tersebut. Proses produksi dalam pengendalian kualitas produk diharapkan terkendali, sehingga pengelola perusahaan dapat menjaga kualitas produk yang dihasilkan (Riadi, M, 2020).

Tujuan utama dari pengendalian kualitas adalah untuk memastikan bahwa kualitas produk yang diproduksi secara tepat memenuhi standar kualitas yang ditetapkan dengan biaya serendah mungkin.

Tujuan pengendalian kualitas menurut Assauri (2018) diantaranya:

1. Standar kualitas produk dapat tercapai.
2. Meminimalkan biaya pengendalian.
3. Minimalisasi biaya desain produk dan proses.
4. Meminimalkan biaya produksi.

2.6.2 Alat Pengendalian Kualitas

Tujuh alat *Quality Control Circle (QCC) Seven Tools* merupakan alat untuk membantu menganalisis dan menyelesaikan masalah kualitas pada suatu produk perusahaan atau industri (Dharsono, 2017). Metode ini merupakan metode yang paling sederhana untuk menyelesaikan masalah produk cacat (Rachmawati & Ulkhaq, 2015). Tujuh alat tersebut diantaranya:

1. *Check Sheet* adalah alat berupa lembar pemeriksaan sederhana yang tujuannya adalah untuk mencatat agar mempermudah proses pengumpulan data sehingga data tersebut rapi dan teratur.
2. *Run Chart* (Stratifikasi), merupakan alat untuk menganalisis atau mengklasifikasikan suatu masalah ke dalam kelompok-kelompok yang lebih kecil yang merupakan bagian utama dari permasalahan.
3. *Fishbone* Diagram, merupakan *tools* diagram sebab akibat untuk mengidentifikasi sebab utama dari suatu masalah. Analisis yang dilakukan yaitu melalui sesi brainstorming
4. Histogram, merupakan *tools* berbentuk diagram batang yang menunjukkan tingkat variasi pengukuran data. Histogram dikenal sebagai grafik distribusi frekuensi.
5. *Scatter* Diagram, merupakan *tools* yang berbentuk diagram pencar untuk menggambarkan tingkat kemungkinan hubungan antara dua variabel dengan kekhususan atau sebab dan akibat yang berbeda.

6. Pareto Diagram, merupakan *tools* berbentuk bagan yang berisikan diagram batang dan diagram garis. Diagram batang menunjukkan klasifikasi nilai data. sedangkan diagram garis mewakili total data kumulatif.
7. *Control Chart*, merupakan peta atau grafik untuk memberi gambaran perubahan proses dari waktu ke waktu dan menggambarkan stabilitas suatu proses kerja
 - a. *Upper Control Limit* (UCL), yaitu batas kendali atas penyimpangan yang diperbolehkan.
 - b. *Central Line* (CL), yaitu garis yang menggambarkan bahwa tidak ada penyimpangan dari karakteristik sampel. Grafik ini berisi garis tengah yang mewakili nilai sigma karakteristik kualitas yang terkait dengan keadaan yang terkendali.
 - c. *Lower Control Limit* (LCL), yaitu data pada batas kontrol bawah yang dihitung dari nilai baku.

2.6.3 Pentingnya Pengendalian Kualitas Produk atau Jasa

Perusahaan dalam usaha menjamin kualitas produk atau jasa yang dihasilkan perlu melakukan suatu pengendalian atau produk atau jasa yang dihasilkannya. Pengendalian kualitas produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan membutuhkan suatu tim kerja yang sering disebut dengan gugus kendali mutu (*Quality Control Circles*) yang mempunyai tugas untuk mengidentifikasi, menganalisis dan memecahkan masalah yang berhubungan dengan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan kerja para karyawan yang memproduksi produk atau jasa tersebut (Sukanto & Indriyo, 2008).

Perusahaan mengharapkan dengan adanya gugus kendali mutu (*Quality Control Circles*) dapat memberikan hasil berkurangnya kecacatan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan perbaikan produk atau jasa yang mengalami kecacatan. Selain itu perusahaan juga mengharapkan adanya peningkatan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan sehingga kepuasan konsumen atas produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan dapat terpenuhi.

Pemeriksaan dalam pengendalian kualitas produk, pemeriksaan terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan pada dasarnya harus dibedakan menurut aspek kualitas produk atau jasa. Pemeriksaan atas produk yang dihasilkan perusahaan berdasarkan aspek kualitas adalah:

- a. Spesifikasi produk, yang mencakup antara lain: bahan untuk membuat produk dan dimensi fisik produk.
- b. Sifat-sifat dari produk, yang mencakup antara lain: fisik struktural produk, mekanis, listrik, dan besar atau kecil produk serta bentuk produk.
- c. Produk dapat dipasarkan, yang mencakup antara lain: rancang bangun produk dan penampilan produk yang kompetitif.
- d. Kinerja produk, yang mencakup antara lain: kehandalan produk dan efisiensi produk.

Sedangkan pemeriksaan jasa yang dihasilkan perusahaan berdasarkan aspek kualitas yang diukur adalah:

- a. Spesifikasi jasa, yang mencakup antara lain: kegiatan dan deskripsi karyawan.

- b. Sifat-sifat dari jasa, yang mencakup antara lain: intelektualitas dan keindahan (perusahaan atau organisasi), dapat memperbaiki kualitas jasa dan emosi (manusia).
- c. Jasa dapat dipasarkan, yang mencakup antara lain: kenyamanan dan daya tarik jasa yang ditawarkan perusahaan.
- d. Kinerja jasa, yang mencakup antara lain: jasa yang ditawarkan perusahaan dapat diandalkan dan efektif.

Pengawasan atau pemeriksaan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan penting dan perlu karena memberikan hasil pada peningkatan pendapatan perusahaan.

2.7 Produk Cacat

2.7.1 Pengertian Produk Cacat

Produk cacat merupakan unit-unit produk yang karena keadaan fisiknya tidak dapat diperlakukan sebagai produk akhir, tetapi dapat diperbaiki untuk kemudian dijual dalam bentuk produk akhir (Harnanto, 2017)

Produk cacat merupakan hasil produksi dengan memiliki spesifikasi yang tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan. Produk cacat masih dapat diperbaiki kembali dengan kualitas yang sama atau mengalami penurunan kualitas. Dengan adanya produk cacat menyebabkan biaya tambahan terhadap harga pokok penjualan yang ditetapkan perusahaan (Mowen et., all, 2017).

Produk cacat merupakan produk yang tidak memenuhi standar mutu yang telah ditentukan perusahaan, tetapi dengan mengeluarkan biaya pengerjaan kembali (*rework cost*) untuk memperbaikinya, produk tersebut secara ekonomis dapat

disempurnakan lagi menjadi produk jadi yang baik. Apabila produk cacat merupakan hal yang biasa terjadi dalam proses pengerjaan produk, maka biaya pengerjaan kembali dapat dibebankan kepada seluruh produksi dengan cara memperhitungkan biaya pengerjaan kembali tersebut kedalam tarif biaya *overhead* pabrik (Mulyadi, 2018).

Jadi dapat disimpulkan bahwa produk cacat adalah produk yang tidak memenuhi spesifikasi atau standar kualitas yang telah ditentukan perusahaan, namun dapat diperbaiki dengan mengeluarkan biaya tambahan pada seluruh biaya produksi agar nilai jual produk tidak berkurang.

2.7.2 Akuntansi Produk Cacat

Akuntansi produk cacat menurut Riwayadi (2016) yaitu:

1. Apabila produk cacat terjadi secara normal, maka biaya perbaikan produk cacat akan menambah biaya produksi. Produk cacat yang bersifat normal terjadi karena kesulitan dan kerumitan dari proses pengerjaannya sehingga terjadinya produk cacat tidak bisa dihindarkan.
2. Apabila Produk cacat yang terjadi tidak normal (abnormal) biaya perbaikan produk cacat diperhitungkan sebagai rugi produk cacat (*Loss on Defective Units*). Produk cacat yang bersifat tidak normal terjadi karena kelalaian pekerja.

2.8 Tingkat Keuntungan (Profitabilitas)

2.8.1 Pengertian Profitabilitas

Menurut Sulistiawati *et.,al* (2016) profitabilitas atau *profitability* adalah hasil akhir laba bersih yang bersumber dari berbagai keputusan dan kebijakan yang

dilakukan perusahaan. Rasio ini digunakan sebagai alat pengukur kemampuan perusahaan untuk mendapatkan keuntungan. Profitabilitas dapat diartikan juga sebagai keuntungan. Besarnya profitabilitas tergantung pada komponen harga jual, biaya produk per unit, dan jumlah unit yang terjual (Sadikin, 2005). Tingkat profitabilitas merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk menghasilkan laba dari aktivitas operasinya yang dihasilkan dari kegiatan usahanya selama periode tertentu (Pramuka *et. al* 2010).

Sofyan Syafri Harahap (2009) berpendapat bahwa tingkat profitabilitas adalah alat yang digunakan untuk menganalisis kinerja manajemen dan tingkat profitabilitas akan menggambarkan kondisi laba suatu perusahaan. Profitabilitas mempunyai peranan penting dalam mempertahankan kelangsungan sebuah perusahaan atau badan usaha, karena profitabilitas menunjukkan apakah badan usaha tersebut mempunyai prospek yang baik di masa yang akan datang (Munawir, 2007).

Profitabilitas tidak terbatas hanya pada pemilik usaha atau manajemen tetapi juga bagi pihak eksternal perusahaan, terutama pihak-pihak yang memiliki hubungan atau kepentingan dengan perusahaan. Setiap perusahaan atau badan usaha akan selalu berusaha meningkatkan profitabilitasnya, karena semakin tinggi tingkat profitabilitas suatu badan usaha atau perusahaan maka kelangsungan hidup badan usaha tersebut akan lebih terjamin (Sartono, 2001).

2.8.2 Ukuran Profitabilitas

Menurut Mardiyanto (2009), rasio profitabilitas dapat diukur sebagai berikut:

1. *Gross Profit Margin* (Margin laba kotor), yaitu perbandingan antara penjualan bersih dikurangi harga pokok penjualan, atau perbandingan antara laba kotor dengan penjualan bersih. *Gross Profit Margin* (GPM) dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Gross Profit Margin} = \frac{\text{Penjualan Bersih-HPP}}{\text{Penjualan Bersih}} \times 100\%$$

Sumber: Mardiyanto (2009)

2. *Profit on Sales* (Laba atas penjualan), yaitu perbandingan jumlah keuntungan penjualan yang dicapai dalam suatu periode tertentu setelah pajak. *Profit on Sales* digunakan untuk mengevaluasi profitabilitas dan kemampuan manajemen perusahaan untuk mengurangi biaya operasional. *Profit on Sale* dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Profit on Sales} = \frac{\text{Laba sesudah pajak}}{\text{Penjualan Bersih}} \times 100\%$$

Sumber: Mardiyanto (2009)

3. *Return on Investment* (Laba atas investasi dana) adalah perbandingan laba setelah pajak dengan total aktiva. *Return on Investment* dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Return on Investment} = \frac{\text{Laba sesudah pajak}}{\text{Total aktiva}} \times 100\%$$

Sumber: Mardiyanto (2009)

4. *Return on Equity* (Laba atas modal sendiri) atau sering disebut dengan rentabilitas modal bertujuan untuk mengukur seberapa besar keuntungan yang dimiliki oleh pemilik ekuitas. ROE dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Return on Equity} = \frac{\text{Laba sesudah pajak}}{\text{Total modal sendiri}} \times 100\%$$

Sumber: Mardiyanto (2009)

5. *Earning per Share* (Laba bersih per saham), profitabilitas setiap unit saham dan dapat dihitung sebagai rasio laba bersih per saham atau *Earning per Share* dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Earning per Share} = \frac{\text{Laba sesudah pajak}}{\text{Jumlah saham biasa}} \times 100\%$$

Sumber: Mardiyanto (2009)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus *Profit on Sales* (Laba atas penjualan) untuk mengukur profitabilitas perusahaan.

2.9 Hubungan Biaya Kualitas dan Produk Cacat

Biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas barang disebut dengan biaya kualitas. Biaya kualitas dapat dikelompokkan menjadi empat golongan yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal (Tjiptono dan Diana, 2008). Dari keempat golongan biaya kualitas tersebut yang mempengaruhi produk cacat adalah biaya pencegahan dan biaya penilaian. Sedangkan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal merupakan golongan biaya kualitas yang dipengaruhi oleh produk cacat.

Menurut Hansen dan Mowen (2012) biaya pencegahan dan biaya penilaian meningkat berarti menunjukkan jumlah unit produk cacat menurun dan sebaliknya jika biaya pencegahan dan biaya penilaian menurun menunjukkan jumlah unit produk cacat meningkat. Kemudian apabila biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal naik jika jumlah unit produk cacat meningkat dan sebaliknya biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal turun jika jumlah unit produk cacat turun.

Menurut Baum (2012) kenaikan dalam biaya pencegahan mengakibatkan turunnya kecacatan, yang artinya mempunyai efek positif pada biaya penilaian karena turunnya kecacatan berarti menurunnya kebutuhan akan kegiatan pemeriksaan dan pengujian. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa biaya kualitas dan produk cacat saling mempengaruhi dan saling berhubungan, dimana biaya pencegahan, biaya penilaian dan biaya kegagalan berhubungan dengan jumlah unit produk cacat.

2.10 Hubungan Biaya Kualitas Dengan Profitabilitas

Penggolongan biaya kualitas dibagi menjadi empat kategori, yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal yang merupakan alat bagi manajemen atau pihak lain untuk memudahkan analisis biaya kualitas. Keempat komponen biaya kualitas tersebut juga berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas perusahaan (Sandag *et.,all*, 2014). Keempat komponen biaya kualitas tersebut selanjutnya dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok utama, yaitu yang pertama biaya pengendalian (*cost of control*) yang terdiri dari biaya pencegahan dan biaya penilaian. Kemudian yang kedua yaitu biaya kegagalan yang terdiri dari biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Semakin banyak modal yang diinvestasikan perusahaan dalam pengendalian, semakin rendah biaya kegagalan.

Kenaikan biaya pencegahan yang terjadi pada perusahaan akan berakibat meningkatnya biaya penilaian. Karena kedua biaya tersebut merupakan satuan dari *quality control*. Langkah-langkah pengendalian kualitas yang diterapkan dengan melakukan biaya pencegahan dan penilaian akan menurunkan jumlah produk cacat

yang diproduksi sebelum produk tersebut dikirim ke konsumen. Jika produk cacat berkurang, biaya untuk memperbaiki produk cacat (biaya kegagalan internal) berkurang. Dengan berkurangnya jumlah produk cacat sebelum pengiriman ke pelanggan, hal ini akan mempengaruhi sedikitnya tingkat pengembalian produk cacat dari pelanggan dan ini secara alami mempengaruhi pengurangan biaya jaminan (garansi) dan perbaikan yang merupakan bagian dari biaya kegagalan eksternal (Blocher, Chen dan Lin, 2010).

Milton dan Lawrence (2000) berpendapat bahwa biaya kegagalan internal dan eksternal akan menurun apabila pencegahan dan penilaian meningkat. Hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas produk yang dihasilkan meningkat, karena produk akan sesuai dengan spesifikasi desain awal tanpa terjadi kegagalan baik sebelum maupun sesudah produk dikirim ke konsumen.

Hadri (2005) mengatakan bahwa peningkatan kualitas produk juga dapat menurunkan biaya produksi dengan mengurangi atau menghilangkan biaya kegagalan internal, yang merupakan bagian terbesar dari biaya produksi dibandingkan dengan biaya evaluasi dan penghindaran. Produk berkualitas tinggi menyebabkan rendahnya persediaan baik bahan baku, suku cadang maupun produk jadi. Karena perusahaan mampu melakukan proses produksi sesuai jadwal yang telah ditentukan, sehingga siklus penyimpanan berjalan dengan lancar dan tentunya penjualan/keuntungan lebih cepat terealisasi. Baum (2012) menekankan bahwa pelanggan mempersepsikan produk berkualitas tinggi sebagai produk yang dapat meningkatkan harga jual dan mendapatkan pangsa pasar yang luas.

2.11 Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis penentuan biaya kualitas dalam pengendalian kualitas sebagai upaya mengurangi produk cacat dan meningkatkan profitabilitas perusahaan. Berikut ini adalah gambaran dari kerangka pikir yang digunakan:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

