

**ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM UPAYA
MEMINIMALISIR PRODUK CACAT PADA
PT SUMBER IZUMI MAS PERKASA
GUNUNG LENGKUAS DI KIJANG**

SKRIPSI

JULI INDAHSAARI

NIM : 16622057



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

**ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM UPAYA
MEMINIMALISIR PRODUK CACAT PADA
PT SUMBER IZUMI MAS PERKASA
GUNUNG LENGKUAS DI KIJANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

JULI INDAHSAARI

NIM : 16622057

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM UPAYA
MEMINIMALISIR PRODUK CACAT PADA
PT SUMBER IZUMI MAS PERKASA
GUNUNG LENGKUAS DI KIJANG**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Juli Indahsari

NIM : 16622057

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,



Rachmad Chartady, S.E., M. Ak
NIDN. 1021029101 / Asisten Ahli

Hasnarika, S.Si., M.Pd
NIDN. 1020118901/ Asisten Ahli



Mengetahui,
Plt. Ketua Program Studi
Hendy Satria, S.E., M. Ak
NIDN. 1015069101 / Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM UPAYA
MEMINIMALISIR PRODUK CACAT PADA
PT SUMBER IZUMI MAS PERKASA
GUNUNG LENGKUAS DI KIJANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Juli Indahsari
NIM : 16622057

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Lima Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

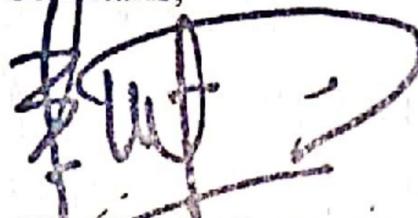
Panitia Komisi Ujian

Ketua,



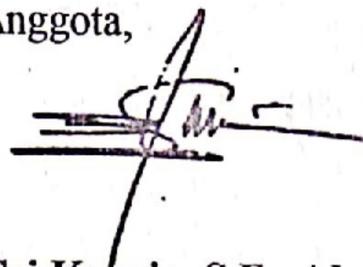
Rachmad Chartady, S.E., M.Ak
NIDN. 1021029101 / Asisten Ahli

Sekretaris,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak, CA
NIDN. 1029127801/ Lektor

Anggota,



Sri Kurnia, S.E., Ak., M.Si, CA
NIDN. 1020037101/ Lektor

Tanjungpinang, 5 Agustus 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,
Ketua,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak, Ca
NIDN. 1029127801/ Lektor

PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Juli Indahsari
NIM : 16622057
Tahun Angkatan : 2016
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.80
Program Studi/Jenjang : Akuntansi / Strata 1 (satu)
Judul Skripsi : Analisis Biaya Kualitas dalam Upaya
Meminimalisir Produk Cacat Pada PT
Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung
Lengkuas di Kijang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 3 Agustus 2020



JULI INDAHSAARI
NIM : 16622057

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan Alhamdulillah serta rasa syukur kepada Allah SWT karena atas ridha Allah saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu . Skripsi ini khusus saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua ku tercinta Mustafa Bin Salimun (Ayah) dan Dalimah (Ibu) serta Suami tercinta Mohamad Ridwan Bin Suhardi yang selalu memberikan motivasi yang terbaik untuk masa depan penulis, selalu memberikan doa, cinta dan kasih sayang serta semangat yang tiada henti tercurahkan untuk penulis.

Terimakasih juga untuk teman-teman seperjuangan yang telah memberi masukan, saran, nesehat dan motivasi yang tiada hentinya. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian dan selalu dipermudah dalam segala urusan.

HALAMAN MOTTO

“karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah:5-6)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“ Bergerak karena-Nya tidak akan pernah merugi. Bahwa menitipkan segala perkara pada penjagaan-Nya, maka melahirkan akhir yang baik dan begitu bermakna. Bahwa Ujian dan kesulitan itu hadir bukan untuk menghalangi kita, namun membentuk kita untuk menjadi pribadi yang lebih dewasa dan bijaksana.

Bahwa menyerahkan segala urusan kepada-Nya dengan ikhtiar terbaik dan tawakal yang mengiringi masa, maka Allah yang akan mengurai kerumitan dan membuka jalan kemudahan-Nya”

(Dewi Nur Aisyah)

“Sesulit apapun kondisi yang sedang kita hadapi jangan sampai berhenti untuk berbuat baik. Tetaplah menjadi yang paling bermanfaat untuk di sekitarmu. Bantulah mereka yang sedang sulit juga, maka Allah akan memberikan jalan dan pertolongan atas kesulitanmu yang sedang kau hadapi”

(Juli Indahsari)

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Alhamdulillahrabbi`alamiin, dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas izin, rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“Analisis Biaya Kualitas Dalam Upaya Meminimalisir Produk Cacat Pada PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas di Kijang”** yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjan Ekonomi di STIE Pembangunan Tanjungpinang.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam segala hal yang berhubungan dengan penyusunan skripsi ini, dan kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis menjalani masa kuliah berhasil menyelesaikan studinya. Pada kesempatan ini. Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M. Ak., Ak, CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M. Si., Ak, CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE., Ak., M. Si, CA Selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang..

4. Bapak Imran Ilyas, MM. selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan (STIE) Tanjungpinang.
5. Bapak Hendy Satria, S.E., M.Ak. selaku Plt Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Rachmad Chartady, S.E., M. Ak. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, membantu, dan memberikan saran-saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Hasnarika, S.Si., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, membantu, dan memberikan saran-saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Dosen beserta seluruh Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sangat membantu di dalam perkuliahan ini.
9. Kepada pihak PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis hingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
10. Untuk keluargaku Tercinta Ayahanda Mustafa Bin Salimun, dan Ibunda Dalimah serta Suamiku Tercinta Mohamad Ridwan Bin Suhardi yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan semangat serta doa kepada penulis selama perkuliahan sampai detik ini, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

11. Kakak dan Abang kandungku Bunga, Herman Bin Mustafa dan Muhammad Yasin Bin Mustafa yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk teman-teman kuliah khususnya sahabat dunia dan akhiratku Intan Permata, Gustina Permata Sari, Desi Mardianti, Suherni, Nor Diana, Arvina Larasati, Fitriani, Rini Kusniati dan teman-teman seperjuangan yang tidak bosanya memeberikan semangat dalam penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan, saran, dan kritikan yang membangun dan mendukung dalam penyusunan skripsi.

Tanjungpinang, Februari 2020

Penulis

JULI INDAH SARI

NIM : 16622057

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN | |
| HALAMAN PERNYATAAN | |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | |
| HALAMAN MOTTO | |
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian..... | 9 |
| 1.5.1 Kegunaan ilmiah | 9 |
| 1.5.2 Kegunaan Praktis..... | 9 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 10 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| BAB II | TINJUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 | Biaya..... | 11 |
| 2.1.1 | Pengertian Biaya | 11 |
| 2.1.1 | Penggolongan Biaya..... | 12 |
| 2.2 | Kualitas..... | 14 |
| 2.2.1 | Pengertian Kualitas | 14 |
| 2.2.2 | Dimensi Kualitas | 16 |
| 2.2.3 | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas | 17 |
| 2.3 | Biaya Kualitas | 21 |
| 2.3.1 | Pengertian Biaya Kualitas | 21 |
| 2.3.2 | Elemen Biaya Kualitas..... | 22 |
| 2.3.3 | Manfaat Melaporkan Biaya Kualitas..... | 28 |
| 2.3.4 | Pandangan Terhadap Biaya Kualitas dan Jumlah Kesalahan... | 30 |
| 2.3.5 | Standar Biaya Kualitas | 31 |
| 2.4 | Pendekatan Pengendalian Kualitas..... | 32 |
| 2.4.1 | Pendekatan Bahan Baku..... | 33 |
| 2.4.2 | Pendekatan Proses Produksi..... | 34 |
| 2.4.3 | Pendekatan Produk Akhir..... | 36 |
| 2.5 | Produk Cacat | 37 |
| 2.5.1 | Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Cacat Produk | 39 |
| 2.6 | Kerangka Pemikiran | 40 |
| 2.7 | Hubungan Antar Variabel | 42 |
| 2.8 | Penelitian Terdahulu | 42 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN | 45 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 45 |
| 3.2 | Jenis data | 46 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan data | 47 |
| 3.4 | Teknik Anlaises Data | 48 |
| | | |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 50 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 50 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Perusahaan | 50 |
| 4.1.2 | Analisis Data | 55 |
| 4.2 | Pembahasan | 60 |
| 4.2.1 | Analisis Produk Cacat | 60 |
| 4.2.2 | Biaya Kualitas yang Dikeluarkan PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas | 60 |
| 4.2.3 | Persentase Biaya Kualitas | 66 |
| 4.2.4 | Analisis Biaya Kualitas dalam Upaya Meminimalisir Produk Cacat pada PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas | 67 |
| | | |
| BAB V | PENUTUP | 71 |
| 5.1 | Kesimpulan | 71 |
| 5.2 | Saran | 72 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Produk Cacat PT Sumber Izumi Mas Perkasa Tahun 2019 | 6 |
| Tabel 4.1 Biaya Pelatihan Karyawan Tahun 2019..... | 63 |
| Tabel 4.2 Biaya Perawatan Preventif Tahun 2019..... | 65 |
| Tabel 4.3 Biaya Uji Laboratorium Tahun 2019 | 65 |
| Tabel 4.4 Penjualan produk air kemasan gelas (<i>cup</i>) Tahun 2019 | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 41 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Sumber Izumi Mas Perkasa..... | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul Lampiran |
|------------|---|
| Lampiran 1 | : Pedoman Wawancara |
| Lampiran 2 | : Hasil Wawancara |
| Lampiran 3 | : Dokumentasi |
| Lampiran 4 | : Surat Pra Penelitian |
| Lampiran 5 | : Surat Pernyataan telah melakukan penelitian di PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas |
| Lampiran 6 | : Struktur Organisasi PT Sumber Izumi Mas Perkasa |
| Lampiran 7 | : Jumlah Produk Cacat Periode 2019 |
| Lampiran 8 | : Penjualan Produk Kemasan Gelas (<i>cup</i>) Periode 2019 |
| Lampiran 9 | : <i>Plagiarisme Checker X</i> |

ABSTRAK

ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM UPAYA MEMINIMALISIR PRODUK CACAT PADA PT SUMBER IZUMI MAS PERKASA GUNUNG LENGKUAS KIJANG

Juli Indahsari, 16622057. S1 Akuntansi.
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
Email: juliindah58@gmail.com

Tujuan utama dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk menganalisis biaya kualitas dalam upaya meminimalisir produk cacat pada PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2020. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Penelitian ini menggunakan data primer berupa wawancara dan data sekunder berupa data produk cacat dan penjualan. Analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas, maka dapat diambil kesimpulan yaitu biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan dalam upaya meminimalisir produk cacat yaitu dengan mengeluarkan biaya pencegahan yang terdiri dari biaya pelatihan karyawan sebesar Rp 19.000.000 dan biaya perawatan mesin Rp 38.000.000, biaya penilaian yaitu biaya uji laboratorium sebesar Rp 2.200.000, dan biaya kegagalan internal dengan melakukan perbaikan produk sebesar Rp 148.394.400. Dengan total biaya yang telah dikeluarkan perusahaan dalam upaya meminimalisir produk cacat sebesar Rp 208.594.400. Kemudian dengan hasil persentase biaya kualitas 2,3% yang didapatkan dari total penjumlahan biaya kualitas dari penjualan yang telah dikeluarkan sudah optimal dalam upaya meminimalisir produk cacat.

Kata kunci : Biaya Kualitas, Produk Cacat.

Referensi : 30 (25 buku + 5 jurnal)
Dosen Pembimbing I : Rachmad Chartady, S.E., M. Ak
Dosen pembimbing II : Hasnarika, S.Si., M.P

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF QUALITY COST IN THE EFFORT TO MINIMIZE DISABLED PRODUCTS IN PT SUMBER IZUMI MAS PERKASA GUNUNG LENGKUAS KIJANG

Juli Indahsari , 16622057. *SI Accounting* .
School of High Studies of Economics (STIE) Development Tanjungpinang .
Email: juliindah58@gmail.com

The purpose main of the research that is done the author is to analyze the cost of quality to minimize product defects in PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas.

The research is carried out in May 2020. The type of research is qualitative research. Data collection is done through interviews, documentation, and observation. This study uses primary data in the form of interviews and secondary data in the form of defective products and sales. The analysis that is used is qualitative research.

Based on the results of the study were obtained from PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas, it can be concluded that the cost of quality which is issued by the company to minimize product defects that by issuing costs of prevention which consists of the cost of training employees amounting to Rp 19 million and the cost of maintenance machines USD 38,000,000. With a total cost that has been incurred to minimize product defects amounting to Rp 58,000,000. Then with the results of the percentage of quality costs 0.67 % obtained from the total sum of the cost of employee training and machine maintenance from sales that have been spent is optimal to minimize defective products.

Keywords: *Quality Cost, Product Defects.*

Reference : 30 (25 books + 5 journals)

Supervisor I: Rachmad Chartady, SE, M. Ak

supervisor II: Hasnarika, S.Si ., M.Pd

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi dunia pada saat ini menjadi sebuah tuntutan manajemen perusahaan untuk dapat bersaing dalam berkompetisi. Kompetisi yang sangat ketat menjadi tekanan pada perusahaan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas produknya baik berupa barang maupun jasa dalam upaya meningkatkan suatu kepuasan bagi para pelanggan . Keberhasilan suatu perusahaan tidak dapat dicapai begitu dengan mudahnya tanpa adanya usaha yang maksimal. Usaha yang dapat dilakukan yaitu antara lain dengan cara menentukan suatu tujuan yang harus ditentukan dengan tepat dan pencapaiannya harus direncanakan serta di lakukan dengan semestinya.

Pada setiap usaha persaingan dituntut untuk berkompetisi dengan perusahaan lain. Salah satu cara atau tindakan dalam upaya untuk memenangkan kompetisi ataupun untuk bertahan dalam kompetisi adalah dengan memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan sehingga produk yang di hasilkan dapat mengungguli produk para pesaing. Hal ini mengakibatkan masalah yang dihadapi perusahaan adalah semakin ketatnya persaingan. Oleh karena itu perusahaan harus dapat menjalankan strategi bisnisnya dengan tepat agar mampu bertahan dalam menghadapi persaingan yang terjadi.

Dalam bisnis saat ini, kualitas menjadi penting karena sukses dalam lingkungan persaingan global membutuhkan komitmen perusahaan pada peningkatan kualitas yang memuaskan yang ditunjang dengan keberhasilan teknologi industri. Semakin meningkatnya kualitas produk maka perusahaan akan semakin memperluas daerah pemasarannya dan perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain dengan cara meningkatkan produktifitas dan memperbaiki kualitas. Upaya dalam memperbaiki kualitas secara terus menerus merupakan sesuatu yang sangat penting dalam membangun masa depan usaha. Yang menjadi pertanyaan adalah bagaimana kualitas ini dapat diukur sehingga dapat digunakan sebagai alat perencanaan, pengendalian, atau bahkan pengambilan keputusan atas kualitas dari suatu produk yang dihasilkan. Pengukuran kualitas melalui biaya kualitas dapat dilakukan karena kualitas tidak hanya dapat ditentukan oleh gambaran visual bentuk fisik saja, akan tetapi dapat juga dilihat dari biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh produk yang berkualitas tersebut.

Produk dengan kualitas yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan diperoleh dengan mengadakan pengawasan bahkan sebelum proses produksi dimulai. Pemrosesan dilanjutkan dengan menghasilkan produk jadi sebagai hasil produksinya yang diharapkan mempunyai nilai jual yang lebih tinggi daripada sebelum di proses. Kemampuan dalam mengendalikan operasi dipakai perusahaan secara efektif dan efisien terutama yang berhubungan dengan peningkatan laba yang dijadikan sebagai evaluasi manajemen perusahaan dan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh manajer.

Kualitas dari produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan ditentukan berdasarkan ukuran-ukuran dan karakteristik tertentu. Suatu produk dikatakan berkualitas baik apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau dapat diterima oleh pelanggan sebagai batas spesifikasi. Produk yang mengarah kepada kepuasan konsumen dan pelanggan merupakan strategi perusahaan untuk lebih memfokuskan pada apa yang diinginkan konsumen sebagai kunci keberhasilan pesaing. Produk yang berkualitas tidak akan mudah ditiru oleh perusahaan lain dan akan menjadi nilai keunggulan bagi perusahaan. Produk yang berkualitas akan memberikan keuntungan bisnis bagi produsen, dan tentunya juga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dan menghindari banyaknya keluhan para pelanggan setelah menggunakan produk yang dibelinya.

Dengan memberikan perhatian pada kualitas akan memberikan dampak yang positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan. Meskipun proses produksi telah dilakukan dengan baik dan benar, pada kenyataannya yang ada masih ditemukan produk cacat yang disebabkan oleh proses produksi tersebut. Dimana produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini dapat disebabkan karena adanya penyimpangan atau ketidaksesuaian standar dari berbagai faktor yang mendukung proses produksi tersebut seperti: bahan baku, tenaga kerja bahkan kualitas mesin yang digunakan dalam proses produksi.

Perusahaan dapat melakukan berbagai kegiatan yang akan berdampak terhadap peningkatan kualitas produksi untuk menghasilkan suatu produk yang

sesuai dengan kualitas yang diharapkan sehingga akan menurunkan tingkat produk cacat. Selain itu, perusahaan harus selalu melakukan pengawasan dan peningkatan terhadap kualitas produknya, sehingga akan diperoleh hasil akhir yang optimal. Kualitas yang meningkat akan mengurangi terjadinya produk cacat sehingga mengakibatkan biaya-biaya yang terus menurun dan pada akhirnya meningkatkan laba.

PT. Sumber Izumi Mas Perkasa merupakan perusahaan manufaktur yang memproduksi Air Mineral Kemasan dengan merk dagang SANFORD. Terdapat tiga jenis kemasan produk yang di hasilkan yaitu dalam bentuk gelas ukuran 240 ml, botol dan galon ukuran 19 Liter. Untuk jenis kemasan produk dalam bentuk gelas terbagi menjadi tiga jenis ukuran yaitu ukuran 330 ml, 600 ml dan 1500 ml. Dalam proses produksinya PT. Sumber Izumi Mas Perkasa masih sering menemukan produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi atau produk cacat. Kerusakan yang sering terjadi adalah pada kemasan gelas. Hasil wawancara dengan manager produksi diketahui bahwa penyebab-penyebab terjadinya produk cacat yaitu salah satunya bersumber pada karyawan dan mesin (internal) kemudian selanjutnya bahan baku (eksternal).

Beberapa kerusakan yang terjadi di dalam perusahaan bersumber dari kelalaian karyawan perusahaan itu sendiri (*human error*) terutama pada karyawan yang di tugaskan untuk menjadi operator dalam proses produksi air mineral dalam bentuk kemasan gelas tersebut karena kurangnya pengawasan dalam proses produksi. Kerusakan yang terjadi berupa stampel yang tidak pas pada bibir gelas . Sedangkan kerusakan yang ditemukan dari luar perusahaan yaitu bersumber dari

bahan baku. Kerusakan yang terjadi berupa bahan baku gelas dalam keadaan bau karena kendaraan seperti lori yang mengangkut bahan baku dalam kondisi tidak bersih dan bagian bawah gelas sering ditemukan dalam keadaan tidak rata.

Kerusakan yang terjadi pada kemasan botol yaitu penutup botol yang kurang kuat dan bagian bawah tutup botol yang terkadang terlepas kemudian bagian bawah botol tidak rata. Kerusakan pada botol juga bersumber pada bahan baku yang diproduksi sendiri oleh perusahaan dan kurangnya pengawasan oleh karyawan dan kecacatan produk juga bersumber pada mesin produksi. Selanjutnya kerusakan yang terjadi pada galon yaitu galon ditemukan dalam keadaan bocor pada bagian badan galon dan bagian permukaan bibir galon yang ditemukan masih tajam atau tidak rata.

Produk air kemasan gelas yang dinyatakan tidak memenuhi standar yang telah ditentukan perusahaan atau produk cacat tersebut akan dibagikan oleh perusahaan kepada karyawan-karyawannya dan kepada warga sekitar yang sedang bergotong royong. Produk tersebut tidak diolah kembali atau diproduksi kembali oleh perusahaan dan berlaku pula untuk jenis produk botol. Selanjutnya untuk jenis galon, galon yang di temukan tidak sesuai dengan spesifikasi yaitu bocor pada bagian badan galon maka galon tersebut akan di belah kemudian akan di perbaiki kembali.

Dalam menemukan produk cacat biasanya perusahaan mengetahuinya pada saat produk belum di pasarkan namun terkadang ada beberapa yang ditemukan setelah produk di pasarkan yaitu seperti pengembalian barang oleh

pelanggan dikarenakan produk tersebut dalam keadaan rusak atau tidak layak untuk di jual kembali maka dari pihak perusahaan melakukan tindakan dengan mengambil kembali produk tersebut kemudian menggantikan dengan yang baru dengan syarat dan ketentuan yang telah di tetapkan oleh PT Sumber Izumi Mas Perkasa.

Tabel 1.1
Jumlah Produk Cacat PT Sumber Izumi
Mas Perkasa Tahun 2019

| No | Jenis Produk | Jumlah Produk cacat (per dus) | Jumlah unit per dus | Jumlah Produk cacat (per unit) | Jumlah Harga (Rp) |
|----|---------------|-------------------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------|
| 1. | Gelas 240 ml | 12.264 | 48 unit/dus | 588.672 | 226.884.000,- |
| 2. | Botol 330 ml | 3.392 | 24 unit/dus | 81.408 | 106.848.000,- |
| 3. | Botol 600 ml | 8.177 | 24 unit/dus | 196.248 | 257.575.500,- |
| 4. | Botol 1500 ml | 6.336 | 12 unit/dus | 76.032 | 199.584.000,- |
| 5. | Galon 12 Ltr | - | - | 2.328 | 139.680.000,- |

Sumber : Data sekunder yang diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah produk cacat terbanyak adalah produk gelas sebanyak 12.264 dus, isi per dus sebanyak 48 unit dengan demikian total keseluruhan per unit adalah 588.672 unit dengan jumlah harga Rp 226.884.000,- yang di dapatkan dari 12.264 dus dikali dengan harga per dus yaitu Rp. 18.500.

Selanjutnya botol dengan harga jual per dus yaitu Rp. 31.500,- untuk setiap ukuran, yang menjadi perbedaan hanyalah pada isi per dus tiap ukurannya yaitu ukuran 330 ml isi per dus 24 unit, ukuran 600 ml 24 unit dan ukuran 1500 ml 12 unit per dus. Jumlah produk cacat untuk produk botol ukuran 330 ml yaitu sebanyak 3.392 dus atau 81.408 unit dengan jumlah harga Rp. 106.848.000,-, Selanjutnya botol ukuran 600 ml yaitu sebanyak 8.177 dus atau 196.248 unit dengan jumlah harga sebesar Rp. 257.575.500, Kemudian botol ukuran 1500 ml sebanyak 6.336 dus atau 76.032 unit dengan jumlah harga Rp. 199.584.000. Kemudian untuk produk jenis galon yaitu jumlah keseluruhan produk cacatnya adalah 2.328 unit dengan harga jual per unit sebesar Rp. 60.000.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada pihak perusahaan, maka ditetapkan adanya kerusakan yang terjadi selama proses produksi, jika produk cacat tersebut jumlahnya terus meningkat maka akan berdampak buruk pada tingkat persaingan di dunia usaha, sehingga untuk mengatasi masalah tersebut, perusahaan harus dapat menekan jumlah produk cacat seminimal mungkin. Alternatif yang dapat digunakan perusahaan dalam mengendalikan jumlah produk cacat yaitu dengan mengeluarkan biaya kualitas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM UPAYA MEMINIMALISIR PRODUK CACAT PADA PT SUMBER IZUMI MAS PERKASA GUNUNG LENGKUAS DI KIJANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat mendefenisikan masalah-masalah yang akan menjadi pembahasan :

1. Bagaimanakah biaya kualitas yang dikeluarkan dalam upaya meminimalisir produk cacat pada PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas ?
2. Apakah biaya kualitas yang telah dikeluarkan dalam upaya meminimalisir produk cacat pada PT Sumber Izumi Mas Perkasa sudah optimal ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada biaya kualitas yang dikeluarkan PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas dalam upaya meminimalisir produk cacat pada produk air kemasan gelas (*cup*) periode 2019.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan dalam hubungannya dengan objek penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui biaya kualitas yang dikeluarkan dalam upaya meminimalisir produk cacat pada PT Sumber Izumi Mas Perkasa.
2. Untuk mengetahui apakah biaya kualitas yang telah dikeluarkan dalam upaya meminimalisir produk cacat pada PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas sudah optimal.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan ilmiah

Dari penelitian ini penulis berharap dapat memberikan kegunaan ilmiah diantaranya Memberikan ilmu pengetahuan sehingga dapat menambah referensi bagi penelitian selanjutnya serta menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti lainnya yang ingin meneliti lebih dalam dilihat dari permasalahan yang berbeda mengenai biaya kualitas.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan tambahan informasi dalam pengelolaan kebijakan perusahaan dalam menentukan strategi dan pengendalian kualitas pada masa yang akan datang sebagai upaya peningkatan mutu atau kualitas produk.

2. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis mengenai pentingnya penggunaan biaya kualitas dalam suatu perusahaan dan dapat memberikan pengalaman kepada penulis dalam mengumpulkan data, serta menarik kesimpulan berdasarkan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisi mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini berisi mengenai Tinjauan Teori, Kerangka Pemikiran, Penelitian Terdahulu

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab terdiri dari jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Meliputi gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang merupakan keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh dalam pembahasan serta saran-saran berhubungan dengan hasil akhir penelitian.

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

2.1 Biaya

2.1.1 Pengertian Biaya

Menurut (Mulyadi, 2015) biaya diartikan sebagai suatu pengorbanan sumber ekonomi, yang diukur dengan satuan uang, yang telah terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi. Ada empat unsur pokok dalam definisi biaya tersebut, yaitu:

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

Menurut (Bustami & Nurlela, 2013) biaya atau *cost* adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang yang telah terjadi atau kemungkinan akan terjadi untuk mencapai tujuan tertentu. Biaya ini belum habis masa pakainya, dan digolongkan sebagai aktiva yang dimasukkan dalam neraca.

Menurut (Dunia & Abdullah, 2012) biaya adalah pengeluaran-pengeluaran atau nilai pengorbanan untuk memperoleh barang atau jasa yang berguna untuk masa yang akan datang atau mempunyai manfaat melebihi suatu periode akuntansi.

Menurut (Siregar et al., 2013) biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat sekarang atau masa yang akan datang. Menurut (Supriyono, 2012) biaya adalah harga perolehan yang dikorbankan atau digunakan dalam rangka memperoleh penghasilan (*revenue*) yang akan dipakai sebagai pengurang penghasilan, Sedangkan Menurut (Harahap, 2012) biaya adalah semua yang dibebankan kepada produk barang dan jasa yang akan dijual untuk mendapatkan *revenue*.

2.1.1 Penggolongan Biaya

Penggolongan biaya menurut (Mulyadi, 2015) biaya dapat digolongkan berdasarkan pada:

1. Obyek pengeluaran dalam cara penggolongan biaya. Misalnya, nama obyek pengeluaran adalah bahan bakar, maka semua pengeluaran yang berhubungan dengan bahan bakar disebut “biaya bahan bakar”.
2. Fungsi pokok dalam perusahaan. Dalam perusahaan manufaktur biaya dapat dikelompokkan menjadi:
 - a. Biaya produksi
Biaya produksi adalah biaya-biaya yang terjadi untuk mengolah bahan baku menjadi produk jadi yang siap dijual.
 - b. Biaya Pemasaran
Biaya pemasaran adalah biaya yang terjadi untuk melaksanakan kegiatan pemasaran produk.
 - c. Biaya Administrasi Umum

Biaya administrasi umum adalah biaya yang terjadi untuk mengkoordinasi kegiatan produksi dan pemasaran produk.

3. Hubungan biaya dengan sesuatu yang dibiayai

a. Biaya Langsung

Biaya langsung merupakan biaya yang terjadi sebab satu-satunya adalah karena adanya sesuatu yang dibiayai.

b. Biaya Tidak Langsung

Biaya tidak langsung adalah biaya yang terjadi karena tidak hanya disebabkan oleh sesuatu yang dibiayai.

4. Perilaku biaya dalam hubungannya dengan perubahan volume kegiatan.

a. Biaya Variabel

Biaya variabel adalah biaya yang jumlah totalnya berubah tidak sebanding dengan perubahan volume kegiatan.

b. Biaya Semi Variabel

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

c. Biaya Semi Tetap

Biaya semi tetap adalah biaya yang tetap untuk tingkat volume kegiatan tertentu dan berubah dengan jumlah yang konstan pada volume kegiatan tertentu.

d. Biaya tetap

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

5. Jangka Waktu Manfaatnya

a. Pengeluaran Modal

Pengeluaran modal merupakan biaya yang mempunyai manfaat lebih dari satu periode akuntansi (biasanya periode akuntansi adalah satu tahun kalender). Pengeluaran modal ini pada saat terjadinya dibebankan sebagai kos aktiva, dan dibebankan dalam tahun-tahun yang menikmati manfaatnya dengan cara di depresiasi, diamortisasi, atau didepleksi.

b. Pengeluaran Pendapatan

Pengeluaran pendapatan merupakan biaya yang hanya mempunyai manfaat periode akuntansi terjadinya pengeluaran tersebut. Pada saat terjadinya, pengeluaran pendapatan ini dibebankan sebagai biaya dan dipertemukan dengan pendapatan yang diperoleh dari pengeluaran biaya tersebut. Contoh pengeluaran pendapatan antara lain adalah biaya iklan, biaya telex, dan biaya tenaga kerja.

2.2 Kualitas

2.2.1 Pengertian Kualitas

Menurut (Samryn, 2012) Kualitas adalah tingkat kepuasan mengonsumsi atau memakai. Seseorang akan menganggap sesuatu sebagai barang atau jasa yang berkualitas jika yang bersangkutan merasa puas dalam menggunakan barang atau jasa tersebut.

Menurut (Purwanti & Prawironegoro, 2013) Kualitas merupakan kepuasan konsumen. Kepuasan artinya kebutuhan perasaan terpenuhi dalam mengonsumsi barang atau jasa. Hal tersebut berarti bahwa kepuasan bertumpu pada pemenuhan kebutuhan suatu barang atau jasa secara materiil. Barang atau jasa dapat dikatakan bermutu jika sesuai dengan kepentingan, pikiran dan perasaan konsumen.

Menurut (Hansen & Mowen, 2013) Kualitas adalah “derajat atau tingkat kesempurnaan”; dalam hal ini, kualitas adalah ukuran relatif dari kebaikan (*goodness*). Secara operasional, produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas adalah kepuasan pelanggan. Untuk mencapai produk yang berkualitas, perusahaan harus selalu melakukan pengawasan dan peningkatan terhadap kualitas produknya, sehingga akan diperoleh hasil akhir yang optimal.

Menurut (Blocher, dkk, 2012) Kualitas diartikan sebagai kepuasan konsumen dengan keseluruhan kualitas barang dan jasa, yaitu perbedaan antara harapan konsumen dan kinerja aktual dari barang dan jasa. Menurut (Sunyoto, 2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut (Fendy Tjiptono, 2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses,

dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut (Vincent Gaspersz, 2011) kualitas adalah suatu cara yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja secara terus-menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

2.2.2 Dimensi Kualitas

Menurut (Hansen & Mowen, 2013) produk atau jasa yang berkualitas adalah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam delapan dimensi berikut:

1. Kinerja (*Performance*), mengacu pada konsentrasi dan seberapa baik fungsi-fungsi sebuah produk
2. Estetika (*Esthetics*), berhubungan dengan penampilan wujud produk (misalnya, gaya dan keindahan) serta penampilan fasilitas, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.
3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*Servicetibility*), berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.
4. Fitur (*Features*), karakteristik produk yang berbeda dari produk-produk sejenis yang fungsinya sama.
5. Keandalan (*Reliability*), berhubungan dengan profitabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi seperti yang di maksudkan dalam jangka waktu tertentu.
6. Tahan lama (*Durability*), berkaitan dengan jangka waktu tertentu.

7. Kualitas kesesuaian (*Quality of performance*), ukuran mengenai apakah sebuah produk telah memenuhi spesifikasinya atau tidak.
8. Kecocokan penggunaan (*Fitness for use*), kecocokan dari sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan. Jika sebuah produk mengandung cacat desain yang parah, maka produk tersebut dianggap gagal meskipun tingkat kesesuaiannya sesuai dengan spesifikasinya. Produk yang ditarik kembali sering disebabkan oleh adanya masalah dalam dimensi kecocokan penggunaan.

2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas

Menurut (Baum, 2012) Kualitas produk secara langsung dipengaruhi oleh 9 bidang dasar atau 9 M yaitu :

1. *Market* (Pasar)

Jumlah produk baru dan baik yang ditawarkan di pasar terus bertumbuh pada laju yang eksplosif. Konsumen diarahkan untuk mempercayai bahwa ada sebuah produk yang dapat memenuhi hampir setiap kebutuhan. Pada masa sekarang konsumen meminta dan memperoleh produk yang lebih baik memenuhi ini. Pasar menjadi lebih besar ruang lingkungannya dan secara fungsional lebih terspesialisasi di dalam barang yang ditawarkan. Dengan bertambahnya perusahaan, pasar menjadi bersifat internasional dan mendunia. Akhirnya bisnis harus lebih fleksibel dan mampu berubah arah dengan cepat.

2. *Money* (Uang).

Meningkatnya persaingan dalam banyak bidang bersamaan dengan fluktuasi ekonomi dunia telah menurunkan batas (margin) laba. Pada waktu yang bersamaan, kebutuhan akan otomasi dan pemekanisan mendorong pengeluaran biaya yang besar untuk proses dan perlengkapan yang baru. Penambahan investasi pabrik, harus dibayar melalui naiknya produktivitas, menimbulkan kerugian yang besar dalam memproduksi disebabkan oleh barang afrikan dan pengulangkerjaan yang sangat serius. Kenyataan ini memfokuskan perhatian pada manajer pada bidang biaya kualitas sebagai salah satu dari “titik lunak” tempat biaya operasi dan kerugian dapat diturunkan untuk memperbaiki laba.

3. *Management* (Manajemen)

Tanggung jawab kualitas telah didistribusikan antara beberapa kelompok khusus. Sekarang bagian pemasaran melalui fungsi 23 perencanaan produknya, harus membuat persyaratan produk. Bagian perancangan bertanggung jawab merancang produk yang akan memenuhi persyaratan itu. Bagian produksi mengembangkan dan memperbaiki kembali proses untuk memberikan kemampuan yang cukup dalam membuat produk sesuai dengan spesifikasi rancangan. Bagian pengendalian kualitas merencanakan pengukuran kualitas pada seluruh aliran proses yang menjamin bahwa hasil akhir memenuhi persyaratan kualitas dan kualitas pelayanan, setelah produk sampai pada konsumen menjadi bagian yang penting dari paket produk total. Hal ini telah menambah beban manajemen puncak, khususnya bertambahnya kesulitan dalam mengalokasikan tanggung jawab yang tepat untuk mengoreksi penyimpangan dari standar kualitas.

4. *Men* (Manusia)

Pertumbuhan yang cepat dalam pengetahuan teknis dan penciptaan seluruh bidang baru seperti elektronika komputer menciptakan suatu permintaan yang besar akan pekerja dengan pengetahuan khusus. Pada waktu yang sama situasi ini menciptakan permintaan akan ahli teknik sistem yang akan mengajak semua bidang spesialisasi untuk bersama merencanakan, menciptakan dan mengoperasikan berbagai sistem yang akan menjamin suatu hasil yang diinginkan.

5. *Motivation* (Motivasi)

Penelitian tentang motivasi manusia menunjukkan bahwa sebagai hadiah tambahan uang, para pekerja masa kini memerlukan sesuatu yang memperkuat rasa keberhasilan di dalam pekerjaan mereka dan pengakuan bahwa mereka secara pribadi memerlukan sumbangan atas tercapainya sumbangan atas tercapainya tujuan perusahaan. Hal ini membimbing kearah kebutuhan yang tidak ada sebelumnya yaitu pendidikan kualitas dan komunikasi yang lebih baik tentang kesadaran kualitas.

6. *Material* (Bahan)

Disebabkan oleh biaya produksi dan persyaratan kualitas, para ahli teknik memilih bahan dengan batasan yang lebih ketat dari pada sebelumnya. Akibatnya spesifikasi bahan menjadi lebih ketat dan keanekaragaman bahan menjadi lebih besar.

7. *Machine and Mecanization* (Mesin dan Mekanise)

Permintaan perusahaan untuk mencapai penurunan biaya dan volume produksi untuk memuaskan pelanggan telah terdorong penggunaan perlengkapan pabrik yang menjadi lebih rumit dan tergantung pada kualitas bahan yang dimasukkan ke dalam mesin tersebut. Kualitas yang baik menjadi faktor yang kritis dalam memelihara waktu kerja mesin agar fasilitasnya dapat digunakan sepenuhnya.

8. *Modern Information Metode* (Metode Informasi Modern)

Evolusi teknologi komputer membuka kemungkinan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengambil kembali, memanipulasi informasi pada skala yang tidak terbayangkan sebelumnya. Teknologi informasi yang baru ini menyediakan cara untuk mengendalikan mesin 25 dan proses selama proses produksi dan mengendalikan produk bahkan setelah produk sampai ke konsumen. Metode pemrosesan data yang baru dan konstan memberikan kemampuan untuk memanajemi informasi yang bermanfaat, akurat, tepat waktu dan bersifat ramalan mendasari keputusan yang membimbing masa depan bisnis.

9. *Mounting Product Requirement* (Persyaratan Proses Produksi)

Kemajuan yang pesat dalam perancangan produk, memerlukan pengendalian yang lebih ketat pada seluruh proses pembuatan produk. Meningkatnya persyaratan prestasi yang lebih tinggi bagi produk menekankan pentingnya keamanan dan keterandalan produk.

2.3 Biaya Kualitas

2.3.1 Pengertian Biaya Kualitas

Menurut (Hansen & Mowen, 2013) Biaya Kualitas (*cost of quality*) adalah biaya-biaya yang timbul karena telah terdapat produk yang kualitasnya buruk. Kegiatan yang berhubungan dengan kualitas adalah kegiatan yang dilakukan karena kualitas yang buruk mungkin atau telah terjadi. Biaya yang timbul tersebut dikenal dengan biaya kualitas. Biaya kualitas bisa juga diklasifikasikan sebagai *biaya yang dapat diamati* atau *tersembunyi*. Biaya kualitas yang dapat diamati (*observable quality costs*) adalah biaya-biaya yang tersedia atau dapat diperoleh dari catatan akuntansi perusahaan. Biaya kualitas yang tersembunyi (*hidden cost*) adalah biaya kesempatan atau oportunitas yang terjadi karena kualitas yang buruk (biaya oportunitas biasanya tidak disajikan dalam catatan akuntansi).

(Hansen & Mowen, 2013) Prinsip dasar hubungan antara biaya dan kualitas adalah memperbaiki kualitas akan menurunkan biaya kualitas. Sebagian besar biaya yang berkaitan dengan kualitas timbul karena adanya kualitas yang kurang bagus. Menurut (Purwanti & Prawironegoro, 2013) Biaya Kualitas merupakan biaya yang timbul karena produk yang dihasilkan mutunya jelek atau tidak sesuai sehingga tidak disukai oleh konsumen.

Sedangkan menurut (Samryn, 2012) Biaya Kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas yang buruk. Biaya ini pada umumnya berhubungan dengan penciptaan kualitas, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan. Menurut (Salman & Farid, 2016) menjelaskan bahwa biaya kualitas merupakan biaya biaya yang timbul karena kualitas buruk dari

produk yang dihasilkan perusahaan. Menurut (Raiborn & Kinney, 2011) mendefinisikan biaya kualitas merupakan biaya yang mencakup biaya kepatuhan (jamainan), yang merupakan pengeluaran yang terjadi untuk mengurangi ataupun menghilangkan biaya kegagalan kualitas saat ini dan untuk meningkatkan secara berkesinambungan di masa yang akan datang dan mencakup biaya ketidakpatuhan (kegagalan mutu).

Menurut (Blocher, dkk, 2012) Biaya kualitas (*cost of quality*) merupakan sebuah kerangka laporan komprehensif untuk mengklasifikasikan biaya terkait mutu. Menurut (Krismiaji & Aryani, 2019) mendefinisikan biaya kualitas merupakan biaya yang timbul karena suatu produk mungkin atau sesungguhnya gagal memenuhi spesifikasi rancangan (dan oleh karena itu berhubungan dengan kualitas kesesuaian)

Dari beberapa pengertian biaya kualitas di atas maka dapat disimpulkan Biaya kualitas merupakan biaya yang timbul karena adanya produk yang tidak berkualitas atau kualitas yang buruk. Biaya kualitas mencakup biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.

2.3.2 Elemen Biaya Kualitas

Menurut (Salman & Farid, 2016) biaya kualitas berkaitan dengan dua sub kategori aktivitas yang berkaitan dengan kualitas yaitu aktivitas control (*control activity*) dan aktivitas kegagalan (*failure activity*). Aktivitas control adalah aktivitas yang dilakukan oleh organisasi untuk menghindari atau mendeteksi

kualitas buruk. Dari kedua aktivitas tersebut biaya kualitas dapat dikategorikan sebagai berikut :

1. Biaya Pengendalian (*control cost*)

Biaya pengendalian merupakan biaya yang diperlukan untuk mencapai kualitas tinggi. Biaya pengendalian dapat terbagi menjadi dua yaitu :

a. Biaya pencegahan (*prevention cost*)

Biaya yang terjadi untuk mencegah munculnya kualitas buruk pada suatu produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

b. Biaya Penilaian (*appraisal cost*)

Biaya yang terjadi karena menentukan apakah produk atau jasa telah sesuai dengan persyaratan perusahaan atau kebutuhan pelanggan. Biaya ini termasuk biaya inspeksi, uji coba, audit kualitas, dan beban-beban lain yang sejenis.

2. Biaya Kegagalan Kualitas (*Quality failure cost*)

Biaya kegagalan kualitas merupakan biaya kegagalan dari pengendalian yang disebabkan dari material dan produknya tidak dapat memenuhi kualitas yang ditetapkan. Biaya ini juga dapat diartikan sebagai konsekuensi biaya kualitas yang buruk. Biaya kegagalan kualitas dapat di bagi menjadi dua yaitu :

a. Biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*)

Termasuk biaya ketidakpuasan yang terjadi di luar perusahaan seperti keluhan dari konsumen dan kegagalan pemenuhan kualitas produk. Biaya kegagalan terjadi karena produk gagal untuk memenuhi kebutuhan

atau memuaskan kebutuhan konsumen setelah produk tersebut berada ditangan konsumen.

b. Biaya kegagalan internal (*internal failure cost*)

Biaya yang terjadi karena produk dan jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi atau kebutuhan pelanggan. Ketidaksesuaian ini dideteksi sebelum dikirim ke pihak luar.

Menurut (Blocher, dkk, 2012) Pada dasarnya biaya kualitas dapat dikategorikan kedalam empat jenis, yaitu :

1. Biaya Pencegahan (*prevention cost*)

Biaya Pencegahan (*prevention cost*) digunakan untuk mencegah terjadinya kecacatan kualitas. Biaya kualitas mencakup :

a. Biaya Pelatihan.

Biaya yang digunakan untuk melakukan program pelatihan internal dan untuk para pegawai untuk mengikuti program eksternal dalam rangka memastikan manufaktur yang tepat, menyampaikan dan memperbaiki produk dan jasa untuk meningkatkan kualitas. Biaya ini mencakup gaji selama pelatihan, biaya instruktur, biaya terkait administrasi, biaya untuk persiapan *handbook* dan instruksi-instruksi manual.

b. Biaya perawatan peralatan.

Biaya ini termasuk biaya untuk pemasangan, penyesuaian, perawatan perbaikan dan pengecekan alat-alat produksi.

c. Biaya jaminan bagi pemasok.

Biaya ini ditujukan untuk meyakinkan bahwa bahan baku, komponen dan jasa yang diterima di perusahaan memenuhi standar. Biaya ini mencakup biaya pemilihan, evaluasi, dan pelatihan pemasok agar sesuai dengan syarat-syarat dari manajemen kualitas total.

d. Biaya sistem informasi.

Biaya ini diperlukan untuk pengembangan data yang dibutuhkan, serta pengukuran, audit dan pelaporan data terkait kualitas.

e. Desain ulang produk dan peningkatan proses.

Biaya ini ditujukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan desain produk dan proses operasional untuk menyederhanakan proses manufaktur atau untuk mengeliminasi atau mengurangi masalah terkait kualitas.

f. Lingkungan kualitas.

Biaya ini mencakup biaya untuk membangun dan mengoperasikan siklus kendali kualitas untuk mengidentifikasi atau mengurangi masalah terkait kualitas.

2. Biaya Penilaian atau Temuan (*appraisal or detection cost*)

Biaya penilaian atau temuan (*appraisal or detection cost*) merupakan biaya yang terkonsentrasi pada pengukuran dan analisis data untuk menentukan keselarasan antara hasil produksi dengan spesifikasi yang ditentukan. Biaya ini digunakan selama masa produksi dan secara prioritas disampaikan pada konsumen. Melalui pengukuran, analisis, dan monitoring terhadap proses manufaktur serta pengecekan terhadap barang dan jasa yang secara prioritas

didistribusikan, perusahaan mengidentifikasi barang-barang dan memastikan semua unit memenuhi kebutuhan konsumen. Biaya taksiran mencakup :

a. Biaya tes dan pengecekan.

Biaya digunakan untuk menilai dan mengecek material yang datang (Inspeksi bahan baku) , proses bekerja dan penyelesaian barang. Biaya ini juga digunakan untuk mengecek mesin : biaya-biaya terkait penilaian produk dalam pandangan konsumen.

b. Instrumen dan peralatan tes.

Biaya ini digunakan untuk menemukan, mengoperasikan atau menjaga fasilitas, peranti lunak mesin dan instrumen untuk menilai atau menaksir kualitas dari barang, jasa dan proses.

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

Biaya Kegagalan Internal (*internal failure cost*) berhubungan dengan proses yang cacat atau barang yang cacat ditemukan secara mendasar untuk dikirim kepada konsumen. Biaya ini mencakup :

a. Biaya kegiatan koreksi.

Biaya untuk mencari masalah kegagalan dan mencari solusinya.

b. Biaya pengerjaan kembali dan (jaringan) kegagalan.

Materi, buruh, biaya untuk kegagalan, pengerjaan kembali, dan pengecekan kembali.

c. Biaya proses.

Biaya digunakan untuk mendesain ulang produk atau proses penghentian mesin yang tidak terencana untuk penyesuaian, dan kehilangan produksi yang bertujuan untuk perbaikan dan pengerjaan kembali.

d. Biaya percepatan.

Biaya yang digunakan untuk perluasan operasional manufaktur dikarenakan waktu yang dihabiskan untuk perbaikan dapat pekerjaan kembali.

e. Biaya pengecekan dan tes ulang.

Gaji dan perluasan yang dilakukan selama pengecekan dan pengetesan ulang dari barang yang diperbaiki atau yang dikerjakan kembali.

f. Kontribusi yang hilang dikarenakan permintaan yang meningkatkan dari sumber daya yang diperbarui.

Sumber daya yang diperbarui dihabiskan pada unit yang cacat meningkatkan siklus waktu dan mengurangi hasil total. Kontribusi yang hilang dari unit yang tidak diproduksi karena ketidaksetaraan sumber daya yang diperbarui mengurangi pendapatan operasional perusahaan.

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

Biaya Kegagalan Eksternal (*external failure cost*) merupakan biaya terkait cacatnya mutu yang terdeteksi setelah barang dan jasa yang tidak dapat diterima sampai ke tangan konsumen. Kegagalan biaya eksternal mencakup :

a. Biaya perbaikan atau pergantian.

Perbaikan atau pergantian dari barang-barang yang dikembalikan.

- b. Biaya untuk menangani keluhan dari konsumen dan pengembalian produk. Gaji dan pengeluaran tambahan untuk administrasi departemen layanan konsumen. Perizinan atau diskon untuk kualitas yang rendah; dan ongkos angkut untuk barang yang dikembalikan.
- c. Biaya penarikan kembali produk dan biaya keandalan produk. Biaya administrasi untuk menangani pengembalian produk, perbaikan, atau pergantian, biaya legal, dan penyelesaian yang dihasilkan dari tindakan legal.
- d. Penjualan yang hilang dan konsumen yang 'sakit' akan menyebabkan hasil produksi cacat. Batas hilangnya kontribusi dari pemasaran yang dibatalkan, penjualan yang hilang, dan penurunan persebaran pasar.
- e. Biaya pengembalian reputasi. Biaya kegiatan pemasaran untuk meminimalisasi kerusakan-kerusakan dari sebuah reputasi yang rusak dan untuk mengembalikan reputasi perusahaan.

2.3.3 Manfaat Melaporkan Biaya Kualitas

Menurut (Supriyono, 2012) manfaat dalam melaporkan biaya kualitas adalah :

1. Biaya kualitas sebagai alat pengukuran (*Measurement Tool*)
Melalui biaya kualitas dapat diperoleh pengukuran dalam nilai uang yang setiap aktivitas kualitas. Selain itu juga mengadakan pengukuran yang

komperatif untuk mengevaluasi program kualitas dibandingkan dengan hasil yang dicapai.

2. Biaya kualitas sebagai alat analisis proses kualitas (*Process Quality Analysis Tool*).

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

3. Biaya kualitas sebagai alat pemograman (*Programming Tool*).

Suatu analisis menyediakan suatu dasar bagi pelaksanaann suatu tindakan melalui program yang dibentuknya. Salah satu fungsi dari program adalah penugasan sumber daya yang tersedia untuk melaksanakan tindakan mana yang akan memberikan keutungan terbesar sehingga dapat diprioritaskan.

4. Biaya kualitas sebagai alat penganggaran (*Budgetting Tool*)

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

5. Biaya kualitas sebagai alat peramalan (*Predictive Tool*)

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.

Manfaat biaya kualitas Menurut (Hansen & Mowen, 2013) adalah sebagai berikut :

1. Pengambilan keputusan manajemen untuk pihak internal, bagi pihak eksternal, yaitu untuk menilai kualitas perusahaan melalui program-program seperti ISO 9000
2. Untuk menerapkan dan mengawasi efektifitas program kualitas. Biaya kualitas disusun oleh perusahaan atas dasar suatu tujuan yang melandasi hal tersebut.

Tujuan biaya kualitas yang di ungkapkan (Hansen & Mowen, 2013) tujuan biaya kualitas sebagai berikut :

1. Memperbaiki dan mempermudah perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial.
2. Memproyeksikan mengenai kapan biaya dan penghematan itu terjadi dan dibuat.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat dari pelaporan biaya kualitas tidak hanya ingin mengetahui jumlah biaya yang dikeluarkan tetapi juga dapat menjadi alat ukur, analisis proses kualitas, alat pemograman, alat penganggaran, alat peramalan.

2.3.4 Pandangan Terhadap Biaya Kualitas dan Jumlah Kesalahan

(Samryn, 2012) terdapat 3 (tiga) kategori pandangan yang berkembang diantara para praktisi mengenai biaya kualitas, yaitu :

1. Kualitas yang semakin tinggi berarti biaya yang semakin tinggi pula biayanya. Atribut kualitas seperti kinerja dan karakteristik tambahan

menimbulkan biaya yang lebih besar dalam hal tenaga kerja, bahan baku, dan sumber daya ekonomis lainnya. Manfaat kualitas diharapkan menjadi lebih besar daripada biaya tambahan tersebut.

2. Biaya peningkatan kualitas lebih rendah daripada penghematan yang dihasilkan. Pandangan ini pertama kali dikemukakan oleh Deming dan dianut oleh para pemanufaktur Jepang. Penghematan dapat dihasilkan dari berkurangnya tingkat pengerjaan ulang, produk cacat, dan biaya langsung lainnya yang berkaitan dengan kerusakan.
3. Biaya kualitas merupakan biaya yang sebenarnya melebihi biaya yang terjadi bila barang atau jasa yang dihasilkan secara benar sejak saat pertama produksi. Pandangan ini dianut oleh para pendukung filosofi TQM. Biaya tidak hanya menyangkut biaya bahan baku langsung, tetapi juga biaya akibat kehilangan pelanggan, kehilangan pangsa pasar, dan banyak biaya tersembunyi lainnya serta peluang yang hilang tidak teridentifikasi oleh system akuntansi biaya.

2.3.5 Standar Biaya Kualitas

Beberapa pakar kualitas berpendapat bahwa tingkat kualitas optimal seharusnya berkisar antara 2-4% dari penjualan (Purwanti & Prawironegoro, 2013). Mengacu pada prinsip yang berlaku umum, biaya kualitas sebaiknya kurang dari 2,5 % dari penjualan (Hansen & Mowen, 2013).

(Samryn, 2012) mengatakan bila standar kerusakan minimal telah dapat dicapai, maka untuk mempertahankan kualitas perusahaan masih harus menanggung biaya pencegahan dan penilaian/deteksi pada tahap selanjutnya. Struktur biaya kualitas sangat dipengaruhi oleh interaksi antara keempat pemicu biaya kualitas tersebut. biaya pencegahan dan penilaian meningkat seiring dengan peningkatan kualitas. Biaya kegagalan internal dan eksternal menurun seiring dengan peningkatan kualitas.

Semakin tinggi biaya pencegahan dan penilaian, maka semakin rendah biaya kegagalan internal dan eksternal. Sebaliknya, biaya pencegahan dan biaya penilaian rendah beresiko akan mengakibatkan terjadinya biaya kegagalan internal dan eksternal yang lebih besar. Setelah mencapai titik optimum, apabila melakukan lagi usaha peningkatan kualitas maka total biaya kualitas justru akan semakin meningkat dan akan menjadi kembali tidak ekonomis.

Pandangan tradisional beranggapan bahwa kesalahan tidak dapat di hindari dan oleh karena itu sangatlah mahal biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki semua produk cacat. Menurut pandangan TQM, *zero defect* seharusnya menjadi sasaran perusahaan. Berdasarkan data yang tersedia perusahaan akan menganalisis semua kesalahan dan mengambil tindakan untuk memperbaikinya.

2.4 Pendekatan Pengendalian Kualitas

Pihak manajemen perusahaan dalam melaksanakan pengendalian perlu menerapkan melalui apa pengendalian kualitas tersebut akan dilakukan. Hal ini disebabkan oleh faktor yang menentukan atau berpengaruh terhadap baik dan

tidaknya kualitas produk perusahaan akan terdiri dari beberapa macam misal bahan bakunya, tenaga kerja, mesin dan peralatan produksi yang digunakan, dimana faktor tersebut akan mempunyai pengaruh yang berbeda, baik dalam jenis pengaruh yang ditimbulkan maupun besarnya pengaruh yang ditimbulkan. Dengan demikian agar pengendalian kualitas yang dilaksanakan dalam perusahaan tepat mengenai sasarannya serta meminimalkan biaya pengendalian kualitas, perlu dipilih pendekatan yang tepat bagi perusahaan (Ahyari, 2010).

2.4.1 Pendekatan Bahan Baku

Didalam perusahaan umumnya baik dan buruknya kualitas bahan baku mempunyai pengaruh cukup besar terhadap kualitas produk akhir, bahkan beberapa jenis perusahaan pengaruh kualitas bahan baku yang digunakan untuk melaksanakan proses produksi sedemikian besar sehingga kualitas produk akhir hampir seluruhnya ditentukan oleh bahan baku yang digunakan. Bagi beberapa perusahaan yang memproduksi suatu produk dimana karakteristik bahan baku akan menjadi sangat penting di dalam perusahaan tersebut.

Dalam pendekatan bahan baku, ada beberapa hal yang sebaiknya dikerjakan manajemen perusahaan agar bahan baku yang diterima dapat dijaga kualitasnya:

1. **Seleksi Sumber Bahan Baku (Pemasok)**

Untuk pengadaan bahan baku umumnya perusahaan melakukan pemesanan kepada perusahaan lain (sebagai perusahaan pemasok). Pelaksanaan seleksi sumber bahan baku dapat dilakukan dengan cara melihat pengalaman

hubungan perusahaan pada waktu yang lalu atau mengadakan evaluasi pada perusahaan pemasok bahan dengan menggunakan daftar pertanyaan atau dapat lebih diteliti dengan melakukan penelitian kualitas perusahaan pemasok.

2. Pemeriksaan dokumen pembelian

Setelah menentukan perusahaan pemasok, hal berikutnya yang perlu dilaksanakan adalah pemeriksaan dokumen pembelian yang ada. Oleh karena itu dokumen pembelian nantinya menjadi referensi dari pembelian yang dilaksanakan tersebut, maka dalam penyusunan dokumen pembelian perlu dilakukan dengan teliti. Beberapa hal yang diperiksa meliputi tingkat harga bahan baku, tingkat kualitas bahan, waktu pengiriman bahan, dan pemenuhan spesifikasi bahan.

3. Pemeriksaan Penerimaan Bahan

Apabila dokumen pembelian yang disusun cukup lengkap maka pemeriksaan penerimaan bahan dapat didasarkan pada dokumen 29 pembelian tersebut. Beberapa permasalahan yang perlu diketahui dalam hubungannya dengan kegiatan pemeriksaan bahan baku didalam gudang perusahaan antara lain rencana pemeriksaan, pemeriksaan dasar, pemeriksaan contoh bahan, catatan pemeriksaan dan penjagaan gudang.

2.4.2 Pendekatan Proses Produksi

Pada beberapa perusahaan proses produksi akan lebih banyak menentukan kualitas produk akhir. Artinya di dalam perusahaan ini meskipun bahan baku yang digunakan untuk keperluan proses produksi bukan bahan baku

dengan kualitas prima, namun apabila proses produksi diselenggarakan dengan sebaik-baiknya maka dapat diperoleh produk dengan kualitas yang baik pula. Pengendalian kualitas produk yang dihasilkan perusahaan tersebut lebih baik bila dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan proses produksi yang disesuaikan dengan pelaksanaan proses produksi di dalam perusahaan.

Pada umumnya pelaksanaan pengendalian kualitas proses produksi di dalam perusahaan dipisahkan menjadi 3 tahap:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini akan dipersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelaksanaan pengendalian proses tersebut. Kapan pemeriksaan dilaksanakan, berapa kali pemeriksaan proses produksi dilakukan pada umumnya akan ditentukan pada tahap ini.

2. Tahap Pengendalian Proses

Dalam tahap ini, upaya yang dilakukan adalah mencegah agar jangan sampai terjadi kesalahan proses yang mengakibatkan terjadinya penurunan kualitas produk. Apabila terjadi kesalahan proses produksi maka secepat mungkin kesalahan tersebut diperbaiki sehingga tidak mengakibatkan kerugian yang lebih besar atau barang dalam proses tersebut dikeluarkan dari proses produksi dan diperlakukan sebagai produk yang gagal

3. Tahap Pemeriksaan Akhir

Pada tahap ini merupakan pemeriksaan yang terakhir dari produk yang ada dalam proses produksi sebelum dimasukkan ke gudang barang jadi atau dilempar ke pasar melalui distributor produk perusahaan.

2.4.3 Pendekatan Produk Akhir

Pendekatan produk akhir merupakan upaya perusahaan untuk mempertahankan kualitas produk yang dihasilkannya dengan melihat produk akhir yang menjadi hasil dari perusahaan tersebut. Dalam pendekatan ini perlu dibicarakan langkah yang diambil untuk dapat mempertahankan produk sesuai dengan standar kualitas yang berlaku. Pelaksanaan pengendalian kualitas dengan pendekatan produk akhir dapat dilakukan dengan cara memeriksa seluruh produk akhir yang akan dikirimkan kepada para distributor atau toko pengecer.

Dengan demikian apabila ada produk yang cacat atau mempunyai kualitas dibawah standar yang ditetapkan maka perusahaan dapat memisahkan produk ini dan tidak ikut dikirimkan kepada para konsumen. Untuk masalah kerusakan produk, perusahaan harus mengambil tindakan yang tepat bagi peningkatan kualitas produk akhir serta kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Oleh sebab itu perusahaan harus mengumpulkan informasi tentang berbagai macam keluhan konsumen. Kemudian diadakan analisa tentang berbagai kelemahan dan kekurangan produk perusahaan sehingga untuk proses berikutnya kualitas produk dapat lebih dipertanggungjawabkan.

2.5 Produk Cacat

Produk menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu barang atau jasa yang dibuat atau ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu. Sedangkan cacat mengandung pengertian kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna. Dari kedua pengertian tersebut jika digabungkan mengandung pengertian, bahwa produk cacat berarti barang atau jasa yang dibuat dalam proses produksi namun memiliki kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna.

Menurut (Hansen & Mowen, 2013) Produk cacat adalah produk yang tidak memenuhi spesifikasinya. Hal itu berarti juga tidak sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Kesesuaian dengan kualitas mengasumsikan bahwa terdapat suatu cakupan nilai yang diterima untuk setiap spesifikasi atau karakteristik kualitas. Produk cacat yang terjadi selama proses produksi mengacu pada produk yang tidak diterima oleh 32 konsumen, tetapi dalam perlakuan terhadap biaya pengerjaan kembali produk cacat adalah mirip dengan yang produk rusak.

Menurut (Mulyadi, 2015) Produk cacat adalah produk yang tidak memenuhi standar mutu yang telah ditentukan, tetapi dengan mengeluarkan biaya pengerjaan kembali untuk memperbaikinya, produk tersebut secara ekonomis dapat disempurnakan lagi menjadi produk jadi yang baik.

Menurut (Bustami & Nurlela, 2013) yang dimaksud dengan produk cacat adalah produk yang dihasilkan dalam proses produksi, di mana produk yang dihasilkan tersebut tidak sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan, tetapi secara ekonomis produk tersebut dapat diperbaiki dengan mengeluarkan biaya tertentu, dalam hal ini perlu diperhatikan biaya yang dikeluarkan lebih untuk memperbaiki rendah dari nilai jual setelah produk tersebut diperbaiki.

Menurut (Supriyono, 2012) produk cacat adalah produk yang dihasilkan yang kondisinya rusak atau tidak memenuhi ukuran mutu yang sudah ditentukan, akan tetapi produk tersebut masih dapat diperbaiki secara ekonomis menjadi produk yang baik dalam arti biaya perbaikan produk cacat lebih rendah dibandingkan kenaikan nilai yang diperoleh adanya perbaikan. Sedangkan menurut (Dunia & Abdullah, 2012) produk cacat merupakan produk yang tidak memenuhi standar produksi karena kesalahan dalam bahan, tenaga kerja atau mesin dan harus diproses lebih lanjut agar memenuhi standar mutu yang tentukan, sehingga produk tersebut dapat dijual.

Maka dapat di simpulkan bahwa produk cacat merupakan produk yang dikategorikan produk yang tidak sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan perusahaan atau produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang di harapkan perusahaan atau tidak memenuhi spesifikasi yang telah di tetapkan oleh perusahaan.

2.5.1 Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Cacat Produk

Menurut (Blocher, dkk, 2012) faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya cacat produk jika diidentifikasi melalui diagram sebab-akibat adalah :

1. Mesin (*Machines*)

Perusahaan telah menjadwalkan perawatan dan pemeliharaan mesin dan peralatan. Namun pada pelaksanaannya peralatan dan pemeliharaan terhadap mesin tidak dilakukan secara terjadwal, artinya mesin hanya diperbaiki pada saat terjadi kerusakan. Akibatnya mesin tidak bekerja secara optimal dan komponen mesin cepat rusak

2. Bahan Baku (*material*)

Mutu bahan baku yang semakin menurun terjadi karena bahan baku yang rusak dan pemeriksaan bahan baku yang kurang ketat. Bahan baku yang rusak ini terjadi karena bahan baku yang terlalu lama tersimpan dan tempat penyimpanan bahan baku yang kurang memadai. Pemeriksaan bahan baku yang tidak dilakukan secara spesifik berdampak bahan baku yang akan digunakan untuk produksi tidak memenuhi standar sehingga banyak terjadi produk cacat.

3. Metode (*method*)

Perusahaan memiliki standar prosedur kerja tertulis yang menguraikan bagaimana metode kerja yang baik yang seharusnya dilakukan dan ditaati oleh karyawan. Namun dalam praktiknya, karyawan seringkali berperilaku mengikuti prosedurnya sendiri dan tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

4. Sumber Daya Manusia (*SDM*)

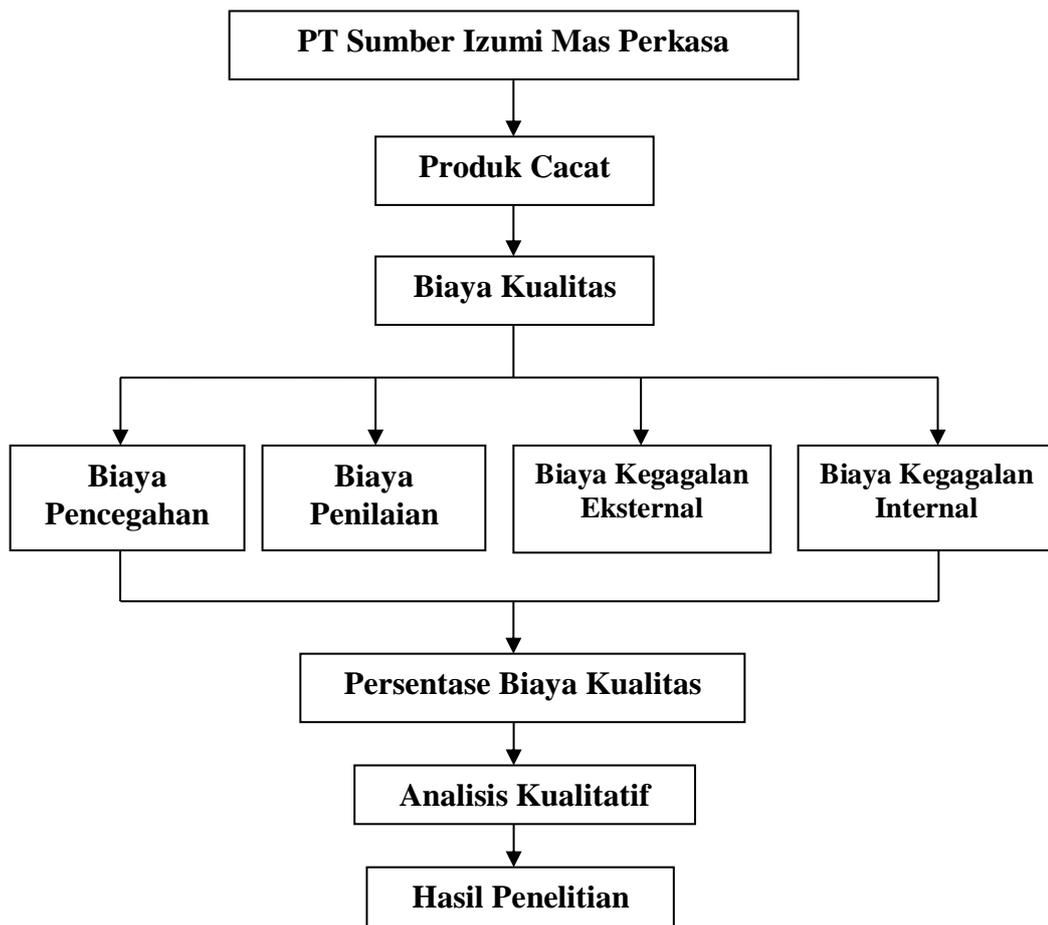
Tenaga kerja yang kurang memiliki kesadaran akan tugas dan tanggung jawabnya menyebabkan mereka lalai dalam proses produksi seperti tidak menggunakan bahan baku secara efisien atau salah mengoperasikan mesin. Kurangnya pengawasan terhadap kinerja karyawan saat melakukan proses produksi mengakibatkan karyawan menjadi kurang disiplin yang akan berpengaruh terhadap produk yang dihasilkan.

produk cacat juga dapat disebabkan oleh pelanggan, seperti penggantian spesifikasi setelah produksi dimulai atau keharusan untuk memproduksi dalam toleransi yang ketat. Menurut (Samryn, 2012) menyatakan bahwa jika produk cacat terjadi karena tindakan tertentu yang dilakukan oleh pelanggan, maka hal tersebut tidak boleh di anggap sebagai biaya kualitas. Pelanggan yang sebaiknya membayar jenis barang cacat seperti ini. Biaya yang tidak dapat tertutup dari penjualan produk cacat sebaiknya dibebankan ke pesanan tersebut.

2.6 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini memiliki kerangka pemikiran, dimana sering terjadinya temuan produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi atau produk cacat yang dihasilkan oleh PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas, maka dalam penelitian ini akan menggambarkan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk meminimalisir produk cacat dengan mengeluarkan biaya kualitas dan dengan dikeluarkannya biaya kualitas tersebut apakah sudah optimal. Berikut ini adalah kerangka pemikiran peneliti :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah Oleh Penulis 2019

2.7 Hubungan Antar Variabel

Biaya kualitas merupakan biaya yang terjadi atau mungkin terjadi karena kualitas yang di hasilkan buruk atau tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Biaya ini pada umumnya berhubungan dengan penciptaan kualitas, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan (Samryn, 2012). Biaya kualitas perlu di kelola sedemikian rupa untuk mencapai suatu tingkat kualitas agar produk yang di hasilkan sesuai dengan spesifikasi rancangan dan bebas dari cacat atau masalah yang akan mempengaruhi penampilan atau kinerja yang diukur dengan besarnya terhadap keinginan pelanggan.

Dengan melakukan pencegahan yang baik terhadap kualitas yang buruk, diharapkan permasalahan yang berkaitan dengan kualitas dapat berkurang, sehingga semakin sedikit penilaian yang dibutuhkan karena produk dibuat dengan baik pada saat akan dilakukan atau saat proses produksi berlangsung. Berkurangnya produk cacat yang diproduksi dapat menurunkan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal seperti menurunkan pengembalian produk, perbaikan produk dan pengerjaan kembali yang pada akhirnya biaya kualitas dapat mengalami penurunan.

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh (Darmawan, 2015) dengan judul penelitian “Analisis Biaya Kualitas Pada PT. Industri Sandang Nusantara Patal Tohpati” Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbandingan besar biaya kualitas yang

terjadi pada PT. Industri Sandang Nusantara Unit Patal Tohpati antara biaya kendali dengan biaya kegagalan tidak seimbang, proporsi biaya kendali yang terdiri biaya pencegahan dan biaya penilaian secara keseluruhan adalah 33,86% proporsi biaya kegagalan yang terdiri dari biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal secara keseluruhan adalah 66,41%.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nashir, 2017) dengan judul “Analisis Biaya Kualitas Terhadap Pengendalian Produk Cacat dalam Proses Produksi untuk Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi Pada UD. Jaya Lestari”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan UD. Jaya Lestari belum mencapai *zero defect*, dikarenakan masih adanya biaya kegagalan eksternal. Sehingga menyebabkan biaya kualitas pada UD. Jaya Lestari mengalami pemborosan. Dari perbandingan laporan laba rugi perusahaan dengan laporan laba rugi menggunakan *zero defect* yaitu 2,5% dari penjualan dapat diketahui bahwa biaya produksi menjadi lebih hemat/efisien yaitu pada tahun 2015 sebesar Rp. 20.016.750 dan tahun 2016 sebesar Rp. 4.333.750. Dengan menjadi lebih hematnya biaya produksi maka laba perusahaan akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Anggriani & Goestaman, 2013) dengan judul penelitian “ Peranan Analisis Biaya Kualitas Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pada PT “X” di Surabaya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya biaya kegagalan eksternal yang membengkak pada tahun 2010 pada PT “X” di Surabaya. Hal ini disebabkan karena banyaknya aktivitas pengerjaan ulang (*rework*) yang dilakukan oleh PT “X” akibat adanya produk yang tidak memenuhi ekspektasi (keinginan) dari pelanggan sehingga mengakibatkan adanya

produk cacat yang dihasilkan. Hal ini memiliki beberapa penyebab karena adanya kelemahan pada bahan baku, mesin, tenaga kerja, pengukuran, metode, keadaan lingkungan dan sekitarnya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Arsalan, dkk, 2017) dengan judul penelitian "*Cost of Quality: Evaluating Cost-Quality Trade-Offs for Inspection Strategies of Manufacturing Processes*". Di antara temuan utama penelitian adalah bahwa strategi pemeriksaan optimal dapat dicapai dengan memodelkan penghematan biaya dari setiap strategi dan berkomplot dengan tarif yang tidak sesuai yang dikirim ke pelanggan dan premi kegagalan eksternal tambahan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rasamanie & Kanapathy, 2015) dengan judul penelitian "*The Implementation of Cost of Quality (COQ) Reporting System in Malaysian Manufacturing Companies : Difficulties Encountered and Benefits Acquired*". Temuan penelitian mengungkapkan bahwa hanya 33 organisasi (atau 39,3%) dari 84 organisasi telah menerapkan sistem pelaporan COQ. Kurangnya kerjasama antar departemen dan kesulitan dalam mendapatkan data adalah dua tantangan utama yang dihadapi oleh 33 organisasi ini selama implementasi COQ. Namun, ada manfaat yang dilaporkan yaitu perbaikan dalam hal kualitas produk / layanan dan pengurangan tingkat kegagalan perusahaan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian atau riset berasal dari bahasa Inggris *research* yang artinya adalah proses pengumpulan informasi dengan tujuan meningkatkan, memodifikasi atau mengembangkan sebuah penyelidikan atau kelompok penyelidikan. Pada dasarnya riset atau penelitian menurut para ahli adalah:

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu dengan mengambil data berupa keterangan dan penjelasan yang berasal dari manajer produksi kemudian menyajikan serta menganalisis data yang diperoleh dengan cara menginterpretasi sehingga menghasilkan gambaran yang jelas atas obyek yang diteliti, kemudian dapat ditarik kesimpulan dan pembuatan rekomendasi. Menurut (Lexy, 2011) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Menurut (Sugiyono, 2016) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci.

3.2 Jenis data

3.2.1 Data Primer

Data primer merupakan data primer yaitu data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data ordinal (Kuncoro, 2013). Menurut (Sunyoto, 2013) Data Primer merupakan data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus, pada umumnya seseorang peneliti harus melakukan pengumpulan sendiri data ini berdasarkan kebutuhannya. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah hasil wawancara berupa tanya jawab langsung dengan Manajer Produksi PT. Sumber Izumi Mas Perkasa.

3.2.2 Data Skunder

Menurut (Hasan, 2010) data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber- sumber yang telah ada. Sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada atau asrip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan umum. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.

Menurut (Sunyoto, 2013) data Sekunder merupakan data Penelitian yang diperoleh Penelitian secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Adapun data sekunder dalam Penelitian ini adalah mengenai Gambaran umum perusahaan yaitu sejarah singkat PT Sumber Izumi Mas Perkasa, visi dan misi, tugas, fungsi dan struktur organisasi, laporan produk cacat produk pada tahun 2019, laporan penjualan produk air kemasan gelas tahun

2019 serta dokumen-dokumen terkait sesuai dengan kebutuhan penelitian, sehingga dapat memberikan informasi tambahan dan juga bahan dalam mendukung penelitian ini

3.3 Teknik Pengumpulan data

3.3.1 Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cendramata, laporan, artefak, foto dan sebagainya. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. secara detail bahan documenter terbagi beberapa macam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, *klipping*, dokumen pemerintah atau swasta, data di *server* dan *flasdisk*, data tersimpan di *website* dan lain lain. Penggunaan metode dokumentasi dalam penelitian ini adalah dengan mengambil data produk cacat yang didapatkan dari PT Sumber Izumi Mas Perkasa Gunung Lengkuas.

3.3.2 Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2012) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin

mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek peneliti (Emzir, 2010).

3.3.3 Observasi

Menurut (Sugiyono, 2012) mengemukakan observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mengambil data berupa keterangan dan penjelasan yang berasal dari manajer produksi kemudian mendeskriptifkan atau menjelaskan data-data yang diperoleh sehingga menghasilkan gambaran yang jelas atas objek yang diteliti, kemudian dapat ditarik kesimpulan dan pembuatan rekomendasi.

Analisis data dapat dilakukan melalui tiga tahap sesuai pendapat Miler and Huberman (Sugiyono, 2016) yaitu meliputi mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun tahapannya yaitu sebagai berikut :

3.4.1 Reduksi Data

Menurut (Sugiyono, 2016) mengatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan

gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3.4.2 Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di fahami tersebut (Sugiyono, 2016).

3.4.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan (Sugiyono, 2016).

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, A. (2010). *Manajemen Produksi Perencanaan Sistem Produksi* (Edisi Empa). BPFE.
- Anggriani, L., & Goestaman, I. (2013). *Peranan Analisis Biaya Kualitas Untuk meningkatkan Kualitas Produk Pada PT “ X ” Di Surabaya*. 2(1), 1–19.
- Arsalan, M., Kirchain, R., Novoa, H., & Araujo, A. (2017). Cost of quality: Evaluating cost-quality trade-offs for inspection strategies of manufacturing processes. *Intern. Journal of Production Economics*, 188(October), 156–166. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2017.03.019>
- Baum, F. (2012). *Kendali Mutu Terpadu*. Erlangga.
- Blocher, E. J., Stout, D. E., & Coknis, G. (2012). *Manajemen Biaya* (Edisi 5). Salemba Empat.
- Bustami, B., & Nurlela. (2013). *Akuntansi Biaya* (Edisi 4). Mitra Wacana Media.
- Darmawan, I. P. A. (2015). *Analisis Biaya Kualitas Pada Pt . Industri Sandang*. 5.
- Dunia, F. A., & Abdullah, W. (2012). *Akuntansi Biaya* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Emzir. (2010). *Metodolodi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Rajawali Pers.
- Fendy Tjiptono. (2012). *Pemasaran Jasa*. Banyumedia.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2013). *Akuntansi Manajerial* (Edisi 8). Mitra Wacana Media.
- Harahap, S. S. (2012). *Akuntansi Manajemen* (Edisi 1). Rajawali Press.
- Hasan, I. (2010). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Bumi Aksara.

- Krismiaji, & Aryani, Y. A. (2019). *Akuntansi Manajemen* (Edisi 3). UPP STIM YKPN.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* (Edisi 3). Erlangga.
- Lexy, M. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2015). *Akuntansi Biaya* (Edisi 5). UPP STIM YKPN.
- Nashir, M. (2017). *Analisis Biaya Kualitas Terhadap Pengendalian Produk Cacat Dalam Proses Produksi Untuk Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi Pada UD. Jaya Lestari*. 01(11).
- Purwanti, A., & Prawironegoro, D. (2013). *Akuntansi Manajemen* (Edisi 3). Mitra Wacana Media.
- Raiborn, C. A., & Kinney, M. R. (2011). *Akuntansi Biaya* (Edisi 7). Salemba Empat.
- Rasamanie, M., & Kanapathy, K. (2015). *The Implementation of Cost of Quality (COQ) Reporting System in Malaysian Manufacturing Companies : Difficulties Encountered and Benefits Acquired*. 2(April 2011).
- Salman, K. R., & Farid, M. (2016). *Akuntansi Manajemen*. Indeks.
- Samryn, L. . (2012). *Akuntansi Manajemen* (edisi 1). Kencana.
- Siregar, Baldric, Suropto, & Bambang. (2013). *Akuntansi Biaya* (edisi kedua). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. CAPS.

Sunyoto, D. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. PT Refika Aditama Anggota Ikapi.

Supriyono. (2012). *Akuntansi Biaya*. UII Press.

Vincent Gaspersz. (2011). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Vinchristo Publication.

CURICULUM VITAE



1. Biodata

Nama : Juli Indahsari

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Kijang, 27 Juli 1998

Status : Sudah Menikah

Agama : Islam

E-Mail : juliindah58@gmail.com

Alamat : Jl Nusantara Km 20 Kijang RT2 RW3 Kelurahan
Gunung Lengkuas, Kecamatan Bintan Timur

Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia (WNI)

2. Riwayat Pendidikan

2004 - 2010 : SD Negeri 011 Bintan Timur

2010 - 2013 : SMP Negeri 003 Bintan Timur

2013 - 2016 : SMK Negeri 2 Bintan Timur

2016 - 2020 : Strata 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)
Pembangunan Tanjungpinang