

**PERANAN ANALISIS BIAYA KUALITAS DALAM  
UPAYA MENURUNKAN JUMLAH PRODUK CACAT  
PADA PERUSAHAAN GEMILANG PUTERA 500**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh

**Avellino  
2014130045**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
- FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

(Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT  
No.1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)

**BANDUNG  
2019**

**ROLE OF COST OF QUALITY ANALYSIS TO  
REDUCE THE NUMBER OF DEFECTIVE PRODUCTS  
IN GEMILANG PUTERA 500 COMPANY**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete the requirements of  
a Bachelor Degree in Accounting

By  
Avellino  
2014130045

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
ACCOUNTING DEPARTMENT  
(Accredited based on the Decree of BAN-PT  
No.1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)  
BANDUNG  
2019

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



**Peranan Analisis Biaya Kualitas Dalam Upaya  
Menurunkan Jumlah Produk Cacat Pada Perusahaan  
Gemilang Putera 500**

Oleh  
Avellino  
2014130045

SKRIPSI  
Bandung, Juli 2019

Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Sylvia Fettry E M, S.E., SH., M.SI.,Ak.

Pembimbing

Atty Yuniawati, S.E., MBA., CMA

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Avellino  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 20 April 1996  
NPM : 2014130045  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa draf skripsi dengan judul:

Peranan Analisis Biaya Kualitas dalam Upaya Menurunkan Jumlah Produk Cacat pada Perusahaan Gemilang Putera 500

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Atty Yuniawati, S.E., MBA., CMA

## SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya tulis orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan oleh pihak manapun.

Pasal 25 ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,  
Dinyatakan tanggal :  
Pembuat pernyataan : Avellino



(Avellino)

## ABSTRAK

Persaingan yang ketat antar perusahaan dalam era globalisasi ini mengakibatkan setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas produksinya, khususnya industri garmen di Indonesia harus bekerja lebih keras agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Analisis biaya kualitas dipilih sebagai upaya agar perusahaan memiliki produk yang berkualitas. Untuk melakukan analisis biaya kualitas ada beberapa hal yang harus diketahui, yaitu: jenis-jenis kecacatan yang ada di perusahaan, cara pengendalian kualitas di perusahaan, penerapan analisis biaya kualitas di perusahaan, dan peranan analisis biaya kualitas di perusahaan.

Kualitas merupakan salah satu aspek yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja usaha dari suatu perusahaan. Perusahaan yang memiliki kualitas terbaik dalam hal produk, pelayanan maupun berbagai kegiatan dalam perusahaan akan memiliki kinerja usaha yang baik. Kualitas menurut The American Society for Quality seperti yang dikutip oleh Datar (2018:769), merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari sebuah produk berupa barang atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada waktu pembelian dan selama pemakaian produk tersebut. Menurut Datar (2018:770) ada dua ukuran untuk mengukur kualitas, yaitu ukuran *financial* dan ukuran *nonfinancial*. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan ukuran *financial* yaitu metode biaya kualitas untuk meningkatkan kualitas yang ada di perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis. Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, perusahaan Gemilang Putera 500 membagi jenis kecacatan menjadi kategori B untuk produk cacat yang masih dapat diperbaiki dan kategori C untuk produk cacat yang tidak dapat diperbaiki. Jenis kecacatan yang paling banyak terjadi adalah salah potong dan salah jahit sebesar 57% dari total jenis kecacatan yang ada. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penyebab kecacatan di perusahaan diakibatkan oleh tenaga kerja, metode dan bahan baku. Perusahaan belum melakukan analisis biaya kualitas, perusahaan juga tidak memiliki aktivitas pencegahan dan panduan secara tertulis. Hal ini karena perusahaan memfokuskan aktivitas pengendalian kualitasnya untuk aktivitas inspeksi dan *rework*. Dari hasil analisis biaya kualitas ditemukan, biaya kualitas yang dimiliki perusahaan terdiri dari *prevention cost* sebesar Rp 0, *appraisal cost* sebesar Rp 36.000.000 atau 7%, *internal failure cost* sebesar Rp 465.980.000 atau 88% dan *external failure cost* sebesar Rp 25.032.000 atau 5%. Penulis menyarankan agar perusahaan memiliki penanggulangan terkait masalah tenaga kerja, metode dan bahan baku. Dengan adanya analisis biaya kualitas, perusahaan dapat mengurangi biaya yang ada berdasarkan penyebab kecacatan dan melakukan tindakan pencegahan untuk menanggulangi kecacatan yang ada. Berdasarkan simulasi penerapan tindakan perbaikan yang disarankan penulis, total biaya kualitas yang ada di perusahaan dapat berkurang.

**Kata kunci:** produk cacat, pengendalian kualitas, biaya kualitas, daya saing.

## ABSTRACT

*The intense competition between companies in this globalization era has resulted in every company being demanded to improve its production quality, especially the garment industry in Indonesia must work harder in order to meet the needs and desires of consumers by producing high-quality products. Quality cost analysis is chosen as an effort so that the company has a quality product. To do a quality cost analysis there are several things that must be known, namely: the types of disabilities that exist in the company, how to control quality in the company, the application of quality cost analysis in the company, and the role of quality cost analysis in the company.*

*Quality is one aspect that can be used to measure the business performance of a company. Companies that have the best quality in terms of products, services and various activities in the company will have good business performance. Quality according to The American Society for Quality as quoted by Datar (2018: 769), is the overall characteristics and characteristics of a product in the form of goods or services produced in accordance with specifications to meet customer satisfaction at the time of purchase and during the use of the product. According to Datar (2018: 770) there are two measures to measure quality, namely financial measures and nonfinancial measures. In this study, the author uses financial measures which is cost of quality methods to improve the quality of the company.*

*This research used descriptive analysis method by collecting data according to the research problem. This research composed with primary and secondary data. Primary data was obtained in the form of interview and observation, and secondary data was gained from literature study.*

*Based on the results of research conducted by the authors, the company Gemilang Putera 500 divided the types of disability into category B for defective products that could still be improved and category C for defective products that could not be repaired. The most common type of defective products are wrong cuts and sewing errors by 57% of the total types of defective products that exist. The results also show that the causes of disability in the company are caused by labor, methods and raw materials. The company has not conducted a quality cost analysis, the company also does not have preventive activities and written guidelines. This is because the company focuses its quality control activities for inspection and rework activities. From the results of the quality cost analysis found, the quality costs owned by the company consist of a prevention cost of Rp. 0, an appraisal cost of Rp. 36,000,000 or 7%, an internal failure cost of Rp. 465,980,000 or 88%. 000 or 5%. The author recommends that companies have mitigation related to labor issues, methods and raw materials. With the analysis of quality costs, companies can reduce existing costs based on the causes of disability and take preventive measures to overcome existing disabilities. Based on the simulation of the application of corrective actions suggested by the author, the total cost of quality in the company can be reduced.*

**Key words :** defect product, quality control, cost of quality, competitive ability

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “Peranan Analisis Biaya Kualitas dalam Upaya Menurunkan Jumlah Produk Cacat Pada Perusahaan Gemilang Putera 500”. Penyusunan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam menjalani perkuliahan dan penyusunan skripsi ini, peneliti telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat melewati hambatan yang ada. Sebagai bentuk syukur, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang sudah memberikan dukungan baik secara moral maupun keuangan untuk menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan. Peneliti akan berusaha untuk menjadi anak yang lebih baik, menjadi orang yang berguna untuk banyak orang. Tidak lupa terima kasih juga untuk doa yang selalu diberikan. Peneliti tidak bisa membalas jasa papi mami, Tuhan berkati selalu.
2. Rachel selaku adik penulis yang telah mendukung penulis dan membuat hari-hari penulis menjadi ceria.
3. PT Gemilang Putera 500 yang telah bersedia memberikan informasi yang diperlukan dan telah banyak membantu peneliti selama proses penelitian terutama Pak Harry Budyanto. Terima kasih, pak untuk informasi skripsi, informasi lainnya dan percakapan pengalamannya, terima kasih sudah mau membantu peneliti.
4. Ibu Atty Yuniawati, S.E., MBA., CMA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, saran, kesempatan, dan motivasi bagi peneliti, serta telah dengan sabar mengarahkan peneliti sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Terima kasih untuk pengajaran yang telah ibu berikan.
5. Ibu Dr. Sylvia Fettry E. M., S.E., SH., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

6. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan saran selama proses perkuliahan. Terima kasih, bu mau mendengarkan kebingungan dan mengingatkan peneliti selama perkuliahan.
7. Seluruh dosen, staf pengajar, staf administrasi, tata usaha, dan pekarya Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
8. Fandy Aryadi dan Yudia Kusuma selaku sahabat penulis, terima kasih untuk kegilaan, jalan-jalan dan gosip selama ini. Terima kasih untuk teguran yang diberikan sehingga menjadikan peneliti berkembang sekaligus candaan dan penghiburan yang diberikan kepada peneliti. Tuhan berkati selalu.
9. Teman-teman peneliti selama kuliah yaitu Ivan, Iwan, Bernard, Arfiadi, Edwin, Adit, Evan, Bruno, YS, Melvina, Ivon, Johanna, Icin dan teman-teman lain yang belum disebutkan. Terima kasih pertemanan selama perkuliahannya. Semoga pertemanan kita tidak berhenti pada saat perkuliahan saja. Sukses untuk masa depannya.
10. Akuntansi 2014, Terima kasih atas kebersamaan dan kenangan yang telah diberikan walaupun tinggal sisa sedikit yang masih di Unpar, terima kasih untuk dukungan yang diberikan. Teruntuk yang belum lulus, cepat lulus, sukses selalu!
11. Semua pihak yang berada di sekitar peneliti namun tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala bantuan yang telah kalian berikan kepada peneliti. Peneliti bersyukur karena dapat mengenal kalian semua, tidak ada yang kebetulan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini memiliki beberapa kekurangan dalam segi isi maupun sistematika penulisan. Maka dari itu, peneliti bersedia menerima kritik dan saran untuk membantu memperbaiki skripsi ini. Demikian kata pengantar ini dibuat, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi panduan untuk penelitian di masa yang akan datang.

Bandung, Juni 2019

Avellino



## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan masalah penelitian .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Kerangka Pemikiran .....	3
<b>BAB 2</b> .....	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Biaya.....	6
2.1.1 Definisi Biaya .....	6
2.1.2 Klasifikasi Biaya.....	6
2.2 Kualitas.....	8
2.2.1 Definisi Kualitas .....	8
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas .....	9
2.2.3 Aspek-aspek Kualitas .....	9

2.2.4 Dimensi Kualitas.....	10
2.2.5 Ukuran Kualitas .....	11
2.3 <i>Rework, Spoilage, dan scrap</i> .....	13
2.4 Biaya Kualitas .....	14
2.4.1 Definisi Biaya Kualitas.....	14
2.4.2 Klasifikasi Biaya Kualitas .....	15
2.4.3 Biaya Kualitas yang Optimal.....	16
2.5 Hubungan Analisis Biaya Kualitas dengan Kualitas Produk .....	17
2.6. Alat-alat yang dipakai.....	18
2.6.1 Opportunity cost .....	18
2.6.2 Diagram Pareto .....	18
2.6.3 Diagram <i>fishbone</i> .....	20
Bab 3 .....	21
METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Metode Penelitian.....	21
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data.....	21
1. Wawancara .....	21
2. Observasi .....	22
3.1.2 Langkah Penelitian .....	22
3.2 Variabel Penelitian .....	23
3.3 Perusahaan.....	24
3.3.1 Company Profile.....	24
3.3.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	26
3.3.3 Struktur Organisasi .....	27

3.3.4 Deskripsi Pekerjaan .....	28
Bab 4 .....	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	30
4.1 Pengendalian Kualitas di Perusahaan Saat Ini .....	30
4.1.1 Jenis-Jenis dan Penyebab Kecacatan Produk Jadi .....	30
4.1.2 Biaya Kualitas yang Terdapat di Perusahaan .....	43
4.1.3 Pengklasifikasian Biaya Kualitas dan Perhitungannya di Perusahaan.....	44
4.2 Analisis Biaya Kualitas Perusahaan Gemilang Putera 500 .....	50
4.2.1 Tindakan Perbaikan .....	52
4.2.2 Estimasi Penurunan Jumlah Produk Cacat dan Biaya Kualitas Setelah Perbaikan .....	57
Bab 5 .....	65
KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
RIWAYAT HIDUP PENELITI .....	71
LAMPIRAN .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Seluruh Produksi Kaos dan Jumlah Produk Cacat yang Ditemukan Pada Tahap Inspeksi.....	33
Tabel 4.2 Rincian Jumlah Produk Kategori B .....	33
Tabel 4.3 Rincian Jumlah Produk Cacat Kategori C .....	34
Tabel 4.4 Akumulasi Jumlah Produk Cacat yang Ditemukan .....	36
Tabel 4.5 Perhitungan Biaya Proses <i>Rework</i> .....	46
Tabel 4.6 Perhitungan <i>Internal failure cost</i> Kaos Cacat Kategori C .....	47
Tabel 4.7 Total Kaos Cacat yang Ditemukan Konsumen .....	49
Tabel 4.8 Total Biaya Kualitas Perusahaan Gemilang Putera 500 .....	50
Tabel 4.9 Penurunan <i>External failure cost</i> setelah Perbaikan .....	61
Tabel 4.10 Perbandingan Biaya Kualitas Sebelum dan Setelah Tindakan Perbaikan .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kurva Biaya Kualitas Optimal .....	16
Gambar 2.2 Diagram Pareto.....	19
Gambar 2.3 Diagram <i>fishbone</i> .....	20
Gambar 3.1 Daftar Klien PT Gemilang Putera 500 .....	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Gemilang Putera 500 .....	27
Gambar 4.1 Pareto Diagram Untuk Total Produk Cacat di Perusahaan Gemilang Putera 500.....	37
Gambar 4.2 <i>Cause and Effect Diagram</i> .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan Direktur .....	73
Lampiran 2 Foto di perusahaan.....	76

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan yang ketat antar perusahaan dalam era globalisasi ini mengakibatkan setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas produksinya, khususnya industri garmen di Indonesia harus bekerja lebih keras agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Dengan hasil produksi yang berkualitas diharapkan industri garmen di Indonesia dapat bersaing melawan produk impor yang datang dari China, Vietnam dan Bangladesh yang memiliki harga yang relatif lebih murah.

Tantangan industri garmen Indonesia bertambah dengan maraknya *online shop* seperti *alibaba.com* dan *aliexpress.com* yang menawarkan barang dengan harga murah dan tanpa dibebani ongkos kirim. Industri garmen Indonesia semakin sulit untuk berkompetisi bukan hanya di mancanegara tetapi di tanah air sendiri.

Dalam industri garmen ada 2 tipe dari perusahaan, yang pertama adalah perusahaan yang memiliki *brand* tersendiri dan yang kedua adalah perusahaan yang membuat produk untuk *brand* atau perusahaan lain. Perusahaan yang memiliki merk sendiri contohnya adalah Cardinal. Perusahaan yang diteliti penulis adalah Perusahaan Gemilang Putera 500 yang merupakan perusahaan tipe kedua yaitu perusahaan yang membuat produk untuk perusahaan lain. Perusahaan Gemilang Putera 500 ini pun sudah memiliki kredibilitas yang dapat dipercaya ditambah lagi sudah melakukan bisnis dengan perusahaan besar seperti Djarum, Hush Puppies, Eiger, dan Fila.

Perusahaan Gemilang Putera 500 adalah perusahaan garmen yang memproduksi kaos. Perusahaan harus menjaga kualitas produk yang dimiliki dan juga menjaga agar tidak memiliki jumlah produk cacat yang banyak, agar terus dapat memiliki kredibilitas yang baik dan nama baik perusahaan yang terus terjaga. Perusahaan memiliki gedung/pabrik dan gudang sendiri dengan berbagai jenis proses produksi yang berkaitan satu sama lain seperti *design*, sablon, jahit, *cutting*, kecuali bordir. Saat ini

didukung pengalaman dan kepercayaan pelanggan, perusahaan mulai menerima pesanan kaos bermerk baik untuk pasar lokal maupun untuk ekspor.

Tantangan perusahaan pun bertambah dengan kerugian yang cukup besar yang diakibatkan oleh adanya produk-produk cacat. Perusahaan harus mengeluarkan bahan baku tambahan maupun tenaga biaya baik kerja maupun listrik untuk membuat atau mengolah kembali produk cacat tersebut. Oleh karena itu perlu adanya solusi untuk menangani produk cacat yang ada di perusahaan. Dalam penelitian ini penulis ingin meneliti peranan analisis biaya kualitas terhadap penurunan produksi produk cacat di perusahaan Gemilang Putera 500.

## **1.2 Rumusan masalah penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja jenis produk cacat yang ada di perusahaan Gemilang Putera 500?
2. Bagaimana cara pengendalian kualitas di perusahaan Gemilang Putera 500?
3. Bagaimana langkah-langkah dalam melakukan analisis biaya kualitas di perusahaan Gemilang Putera 500?
4. Bagaimana peranan analisis biaya kualitas di perusahaan Gemilang Putera 500 terhadap pengaruhnya dalam mengurangi jumlah produk cacat yang terjadi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui jenis-jenis produk cacat yang terjadi.
2. Untuk mengetahui cara pengendalian kualitas di perusahaan Gemilang Putera.
3. Untuk mengetahui langkah-langkah dalam melakukan analisis biaya kualitas yang ada di perusahaan.
4. Untuk menganalisis tindakan perbaikan atas peranan analisis biaya kualitas terhadap pengaruhnya dalam mengurangi jumlah produk cacat yang terjadi.



## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Penulis

Untuk dapat menambah wawasan pengetahuan dan aplikasi teori yang diperoleh selama masa studi.

### 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berupa saran dan rekomendasi bagi manajemen perusahaan mengenai analisis biaya kualitas dalam pengaruhnya dalam menurunkan jumlah produk cacat.

### 3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat memberikan suatu tambahan wawasan pengetahuan, juga dapat menjadi bahan referensi khususnya bagi pihak-pihak yang mengkaji topik yang sama.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Suatu perusahaan didirikan dengan tujuan utama adalah untuk mendapat keuntungan. Dalam usaha untuk memperoleh keuntungan tersebut, setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja usahanya melalui berbagai tindakan perbaikan dalam berbagai aspek agar dapat menghadapi persaingan dengan perusahaan lainnya. Kualitas merupakan salah satu aspek yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja usaha dari suatu perusahaan. Perusahaan yang memiliki kualitas terbaik dalam hal produk, pelayanan maupun berbagai kegiatan dalam perusahaan akan memiliki kinerja usaha yang baik.

Kualitas, menurut The American Society for Quality seperti yang dikutip oleh Datar (2018:769), merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari sebuah produk berupa barang atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada waktu pembelian dan selama pemakaian produk tersebut. Menurut Datar (2018:770) ada dua ukuran untuk mengukur kualitas, yaitu ukuran *financial* dan ukuran *non financial*. Ukuran Finansial dapat diartikan sebagai ukuran bersifat kuantitatif yang banyak dipakai oleh *middle* dan *upper manager* dikarenakan *middle* dan *upper manager* tidak terlibat langsung dalam proses

operasional. Ukuran finansial dapat mencakup ukuran-ukuran non finansial yang tidak dapat digabungkan satu dengan yang lain. Ukuran finansial dalam mengukur kualitas dapat berupa: pengukuran kerugian akibat produk cacat dan kerugian akibat diskon yang diberikan akibat produk cacat. Kelebihan dari ukuran finansial adalah dapat mencakup faktor-faktor non finansial yang tidak dapat digabungkan satu dengan yang lainnya. Sedangkan kekurangannya adalah proses pengukurannya relatif lebih lama dibanding non finansial. Contoh: Perusahaan yang tadinya memiliki tiga produk cacat, tetapi sekarang memiliki 10 produk cacat, maka secara kuantitas 10 produk merupakan jumlah yang sedikit, akan tetapi jika dihitung secara finansial maka jumlah kecacatan 10 produk ini dapat menimbulkan kerugian yang tidak sedikit. Sedangkan ukuran non finansial dapat diartikan sebagai ukuran yang dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif, yang banyak dipakai oleh bagian operasional untuk membuat keputusan, terlebih jika membutuhkan keputusan yang cepat, karena jika melakukan pengukuran secara finansial dibutuhkan waktu yang relatif lebih lama. Ukuran non finansial dalam mengukur kualitas dapat berupa: pengukuran waktu produksi, jumlah barang cacat, dan jumlah barang retur. Kelebihan dari ukuran non finansial adalah data lebih cepat diperoleh, pengukuran dapat langsung terlihat, dapat digunakan untuk membantu membuat keputusan yang cepat dan segera. Sedangkan kekurangan dari ukuran non finansial adalah ukuran non finansial satu dengan yang lainnya tidak dapat digabungkan dan tidak memperlihatkan kerugian secara utuh jika tidak dinyatakan dengan ukuran finansial. Contoh : Perusahaan tadinya dapat memproduksi 100 unit produk dalam satu jam, tetapi sekarang membutuhkan waktu dua jam untuk memproduksi 100 unit produk, maka bagian operasional dapat langsung mengetahui bahwa ada masalah yang terjadi.

Dalam penelitian kali ini, penulis menggunakan ukuran finansial yakni analisis biaya kualitas karena ukuran finansial dapat mencakup efek dari ukuran-ukuran non finansial yang tidak dapat digabungkan satu dengan yang lainnya, untuk mengetahui pengaruhnya dalam menurunkan produk cacat di perusahaan Gemilang Putera 500.

Menurut Datar (2018:770), biaya kualitas adalah biaya-biaya yang terjadi untuk mencegah pembuatan produk berkualitas rendah atau biaya yang timbul karena proses

produksi menghasilkan produk berkualitas rendah. Menurut Blocher, dkk (2014:220) biaya kualitas adalah biaya-biaya yang berkaitan dengan pencegahan, pengidentifikasian, perbaikan dan pembetulan produk yang kualitas rendah, dan dengan “*opportunity cost*” dari hilangnya waktu produksi dan penjualan sebagai akibat rendahnya kualitas. Menurut Mulyadi (2011:324) produk rusak yang terjadi selama proses produksi mengacu pada baik produk yang belum diterima oleh konsumen maupun yang sudah diterima konsumen dan tidak dapat dikerjakan ulang. Produk rusak adalah produk yang tidak sesuai standar mutu yang telah ditetapkan dan secara ekonomis tidak dapat diperbaharui menjadi produk yang baik. Jadi, biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan produk rendah kualitasnya dan dengan “*opportunity cost*” dari hilangnya waktu produksi dan penjualan. Jika dibandingkan dengan metode pengukuran kualitas lainnya seperti *Seven tools*, maka dapat dilihat kelebihan biaya kualitas adalah mencakup keseluruhan dalam hal ini baik pencegahan, penilaian, dan biaya kegagalan, sedangkan *seven tools* hanya berfokus pada data dan informasi yang umumnya non finansial yang ada di perusahaan dan tidak berfokus juga pada faktor finansial yang diakibatkan dari informasi-informasi non finansial yang ada di perusahaan.

Dengan melakukan analisis biaya kualitas, maka dapat diketahui perusahaan banyak mengeluarkan biaya untuk kategori biaya kualitas yang mana. Selain itu, analisis biaya kualitas membantu perusahaan menemukan tindakan perbaikan dengan memberikan saran dan rekomendasi. Saran dan rekomendasi merupakan hasil dari analisis biaya kualitas yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk dapat memiliki tingkat kecacatan yang diinginkan perusahaan.