

Analisis biaya kualitas untuk mengurangi risiko produk cacat kantong persembahan pada Toko Buku Pustaka Mulia Manado

Manajemen Bisnis dan Keuangan Korporat

Thezza Sthevany Helena Kountul

Corresponding author: thezzakountul064@student.unsrat.ac.id

Sam Ratulangi University - Indonesia

Natalia Y. T. Gerungai

Sam Ratulangi University - Indonesia

Syermi S. E. Mintalangi

Sam Ratulangi University - Indonesia

DOI

10.58784/mbkk.255

Keywords

analysis

quality cost

defective products

JEL Classification

L11

L15

Received 20 November 2024

Revised 8 December 2024

Accepted 8 December 2024

Published 9 December 2024

ABSTRACT

Quality cost refers to the expenditure incurred both to prevent quality shortages and to handle the results from low-quality production to defective products. This study aims to determine the management of quality costs to reduce the risk of defective products in the Toko Buku Pustaka Mulia Manado. The research method used in this study is qualitative descriptive. The results show that quality costs in 2022 will increase in 2023. The management of quality costs for offering bag products at the Toko Buku Pustaka Mulia Manado has succeeded in reducing the number of defective products before they reach consumers. However, the cost of controlling quality at the Toko Buku Pustaka Mulia Manado is not efficient because it is not in accordance with the quality cost standards based on applicable theories and principles.

©2024 Thezza Sthevany Helena Kountul, Natalia Y. T. Gerungai, Syermi S. E. Mintalangi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Pada masa sekarang ini, perusahaan-perusahaan semakin kompetitif untuk menunjang keberlangsungan usaha perusahaannya. Salah satu yang dilakukan perusahaan adalah meningkatkan kualitas hasil produksinya. Hasil produksi yang berkualitas akan menarik minat konsumen untuk membeli bahkan berlangganan. Produk yang mengarah pada kepuasan konsumen merupakan strategi perusahaan untuk lebih memfokuskan pada

keinginan konsumen yang menjadi kunci keberhasilan bersaing.

Kualitas merupakan tampilan dan sifat produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Utama et al., 2019). Kualitas telah menjadi tolok ukur sebuah perusahaan untuk menghadapi persaingan. Tujuan perusahaan dari peningkatan kualitas produk adalah untuk mempertahankan keberlanjutan usaha dalam jangka panjang dan memenuhi ekspektasi konsumen sehingga memperoleh laba yang optimal. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk terus berupaya dalam peningkatan kualitas dengan tetap memperhatikan pengendalian biaya-biaya yang ditimbulkan melalui pengukuran biaya kualitas.

Biaya kualitas mengacu pada pengeluaran untuk mencegah penurunan kualitas dan untuk menangani produksi produk yang berkualitas rendah hingga produk yang cacat. Kurangnya perhatian dari pihak manajemen terhadap masalah kualitas dapat mengakibatkan peningkatan biaya kualitas. Upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas diharapkan dapat meminimalkan pekerjaan ulang akibat ketidaksesuaian dengan standar. Penerapan biaya kualitas harus dilaksanakan sejak awal proses produksi sampai akhir proses produksi.

Setiap kegiatan produksi, akan mengalami produksi produk cacat atau rusak dalam prosesnya. Guna menghadapi situasi tersebut, terdapat dua opsi tindakan yang dapat diambil oleh perusahaan. Pertama, perusahaan dapat melakukan pemrosesan ulang untuk memperbaiki kualitas produk cacat dengan melakukan pengolahan tambahan walaupun hal ini akan menambah biaya produksi. Kedua, perusahaan dapat memutuskan untuk menjual produk cacat dengan kondisi apa adanya, mungkin dengan harga yang lebih murah. Sari et al. (2023) menemukan bahwa biaya kualitas mencakup biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas secara total agar secara konsisten dapat menghasilkan desain produk yang berkualitas dengan menekan tingkat kerusakan yang terjadi pada produk yang akan dijual.

Toko Buku Pustaka Mulia merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan perlengkapan dan peralatan gereja. Titik utama pada penelitian ini adalah proses produksi kantong persembahan khususnya kualitas produk, Toko Buku Pustaka Mulia memiliki rumah produksi sendiri untuk pembuatan kantong persembahan. Proses produksi kantong persembahan dilakukan secara rutin karena adanya permintaan konsumen untuk kebutuhan gereja yang rutin dan permintaan toko seperti toko peralatan gereja dan toko-toko swalayan yang menjadi tempat produk didistribusikan.

Selama proses produksi, teridentifikasi bahwa penerapan biaya kualitas di Toko Buku Pustaka Mulia masih belum optimal. Hal ini disebabkan dalam proses produksi rutin masih terdapat produk yang gagal atau produk yang cacat. Penyebab umum biasanya berasal dari kerusakan mesin yang digunakan, bahan baku dari pemasok yang tidak sesuai dengan standar yang diinginkan, dan kendala sumber daya manusia. Saat ini, kualitas menjadi kunci utama dalam keberhasilan sebuah produk. Perusahaan dapat melakukan pengendalian kualitas untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produksi. Inarwati et al. (2021) menyatakan bahwa usaha dalam peningkatan kualitas produk pada akhirnya akan memungkinkan perusahaan untuk mengurangi biaya dan juga meningkatkan laba perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi biaya-biaya yang dikeluarkan berdasarkan kategori dalam biaya kualitas.

Tinjauan pustaka

Biaya kualitas

Menurut Mowen et al. (2017), biaya kualitas adalah biaya yang muncul karena suatu produk memiliki kualitas buruk. Ada dua kategori kegiatan yang berkaitan dengan kualitas yaitu kegiatan pengendalian dan kegiatan karena kegagalan. Kegiatan pengendalian adalah suatu usaha untuk mencegah atau mendeteksi kualitas yang buruk. Kegiatan pengendalian dibagi menjadi dua yaitu pencegahan dan penilaian. Kegiatan karena kegagalan dilakukan oleh perusahaan untuk pelanggan untuk memberi respon terhadap kualitas yang buruk. Respon yang dilakukan sebelum produk cacat sampai ke pelanggan disebut respon dengan kegagalan internal. Sebaliknya, respon yang muncul setelah produk sampai ke pelanggan disebut kegagalan eksternal. Setiap perusahaan dapat menyusun anggaran untuk menentukan besarnya standar biaya kualitas setiap kelompok atau elemen secara individual sehingga biaya kualitas total yang dianggarkan tidak lebih dari 2.5% dari penjualan. Agar standar tersebut dapat tercapai, maka perusahaan harus dapat mengidentifikasi perilaku setiap elemen biaya kualitas secara individual sehingga biaya kualitas total yang dianggarkan tidak lebih dari 2.5% dari penjualan. Agar standar tersebut dapat tercapai, maka perusahaan harus dapat mengidentifikasi perilaku setiap elemen biaya kualitas secara individual.

Menurut Narsa (2019), biaya kualitas dapat didefinisikan sebagai biaya-biaya yang timbul sebagai akibat dari mutu (kualitas) produk di bawah standar, seperti biaya pengerjaan ulang. Menurut Hana dan Wiwik (2020), biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk membuat barang/jasa berkualitas, sesuai kebutuhan konsumen. Besarnya biaya kualitas

setiap perusahaan berbeda-beda tergantung pada fitur-fitur kualitas yang akan dipenuhi terhadap barang/jasa tersebut. Ada beberapa kemungkinan besarnya biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan, yaitu peningkatan kualitas seiring dengan peningkatan biaya, peningkatan kualitas berbanding terbalik dengan peningkatan biaya, dan peningkatan kualitas tidak dipengaruhi oleh biaya. Oleh sebab itu, terkait identifikasi unsur-unsur pembentuk biaya kualitas, setiap perusahaan mempunyai kebijakan tersendiri sesuai dengan karakter produk yang dihasilkan. Biaya kualitas merupakan salah satu komponen pengeluaran yang harus dipersiapkan oleh perusahaan dengan perhitungan yang tepat. Selain untuk merencanakan efisiensi pengeluaran, biaya ini juga membantu perusahaan untuk mengambil kebijakan manajemen dalam mempertahankan dan mengekspansi bisnis. Adapun tujuan biaya kualitas, yaitu: (1) untuk meningkatkan kualitas produk dengan biaya yang seminimal mungkin; (2) untuk menghindari adanya produk cacat, sehingga dihasilkan produk dengan kualitas yang tinggi dengan harga yang lebih terjangkau, dan (3) untuk mencapai produk yang berkualitas sesuai dengan harapan konsumen.

Kategori biaya kualitas

Biaya kualitas dapat dikelompokkan ke dalam empat kategori yaitu, biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal.

1. Biaya pencegahan merupakan biaya yang timbul untuk mencegah produksi produk-produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan. Biaya pencegahan terdiri dari:
 - a. Biaya perencanaan kualitas, yakni biaya-biaya yang berkaitan dengan perencanaan mutu produk dan sistem pengembangan mutu.
 - b. Biaya desain produk dan tinjau ulang, yakni kenaikan biaya yang berkaitan dengan membuat desain produk dalam rangka memperbaiki kualitas produk.
 - c. Biaya mendesain proses dan tinjau ulang, yakni biaya tambahan dari produk baru untuk memperbaiki sehingga memungkinkan terjadi hasil produk yang bermutu lebih baik.
 - d. Biaya desain tugas dan pelatihan, yaitu biaya untuk mengembangkan metode kerja baru dan biaya implementasinya dalam bentuk biaya pelatihan untuk para karyawan dalam rangka perbaikan kualitas produk.
 - e. Biaya kendali proses, yakni biaya kendali untuk mencapai kualitas yang direncanakan dalam pengertian kualitas yang lebih baik.

- f. Biaya koleksi data, analisis, dan laporan atau biaya-biaya yang berkaitan dengan perbaikan kualitas, termasuk data produk rusak, masalah kualitas, biaya waktu penghentian produksi, dan biaya analisis serta biaya penyusunan laporannya.
 - g. Biaya program perbaikan kualitas, yakni biaya kegiatan khusus atau proyek yang dibentuk untuk memonitor dan memperbaiki kualitas produk, seperti program pengurangan tingkat kerusakan produk atau lingkungan kualitas.
2. Biaya penilaian merupakan biaya yang terjadi dalam mendeteksi produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan. Biaya penilaian terdiri dari:
- a. Biaya pemeriksaan bahan yang masuk.
 - b. Biaya pemeriksaan selama proses produksi atau pemeriksaan atas komponen-komponen barang untuk menjamin adanya kesesuaian kualitas.
 - c. Biaya pemeliharaan alat untuk tes atau biaya pemeliharaan alat-alat pengesanan agar semua mesin berada dalam kondisi kerja yang baik termasuk biaya kalibrasi untuk menjamin ukuran produk yang tepat karena peralatan tes yang juga tepat ukuran.
 - d. Biaya evaluasi persediaan atau biaya untuk mengevaluasi kondisi bahan dan membantu juga produk akhir yang berada di gudang.
3. Biaya kegagalan internal atau biaya yang dikeluarkan ketika produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi dapat dideteksi sebelum dikirim ke konsumen. Biaya kegagalan internal terdiri dari:
- a. Biaya disposisi, yaitu biaya untuk menentukan langkah kegiatan atau tindakan yang harus dilaksanakan sehubungan dengan adanya kerusakan pada suatu produk yang ditemukan.
 - b. Biaya mengerjakan kembali atau biaya yang dikeluarkan untuk mengoreksi atau memperbaiki produk atau bagian dari produk yang cacat atau rusak, agar barang tersebut dapat digunakan dan dapat dijual.
 - c. Biaya test ulang atau biaya untuk mengetes kembali atas produk yang mengalami pengerjaan ulang, sebenarnya bukan saja tes ulang tetapi juga biaya inspeksi ulang selama proses pengerjaan ulang.
 - d. Biaya bahan sisa atau biaya yang harus dikeluarkan untuk buruh yang terpaksa menganggur akibat adanya fasilitas atau proses produksi terhenti karena masalah kualitas produk.

- e. Biaya persediaan cadangan penyelamat, yakni biaya yang harus dikeluarkan akibat perusahaan harus mengadakan persediaan penyelamat agar produk tidak terhenti.
 - f. Biaya lembur akibat produk rusak atau biaya lembur yang harus dikeluarkan karena pekerja melakukan kerja lembur akibat adanya komponen atau produk yang rusak.
 - g. Biaya kelebihan kapasitas, yaitu biaya kelebihan kapasitas yang harus dipelihara untuk menutupi kapasitas yang hilang akibat membuat komponen atau produk yang rusak.
4. Biaya kegagalan eksternal merupakan biaya yang terjadi ketika produk-produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi dapat dideteksi setelah dikirim ke pelanggan. Biaya kegagalan eksternal terdiri dari:
- a. Biaya keluhan konsumen.
 - b. Biaya penggantian atau biaya untuk mengganti barang yang rusak dengan barang yang baru meliputi biaya pengiriman kembali, dan biaya kompensasi kepada konsumen.
 - c. Biaya jaminan, yaitu biaya yang dikeluarkan selama masa garansi.
 - d. Ganti rugi atau biaya yang dikeluarkan karena konsumen mengalami kecelakaan akibat produk yang digunakan.
 - e. Biaya yang dikeluarkan atau kehilangan keuntungan masa depan akibat kerusakan produk bermutu rendah.

Informasi biaya kualitas

Menurut Garrison et al. (2020), laporan biaya kualitas memiliki 3 manfaat yaitu:

1. Informasi biaya kualitas membantu manajer melihat adanya signifikansi finansial dari produk cacat.
2. Informasi biaya kualitas membantu manajer mengidentifikasi kepentingan relatif dari masalah kualitas yang dihadapi oleh perusahaan.
3. Informasi biaya kualitas membantu manajer mengetahui apakah biaya kualitas sudah terdistribusi dengan baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk

Kualitas suatu produk sering mengalami keragaman. Hal ini disebabkan kualitas suatu produk itu dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Gunawan (2022), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk secara langsung yaitu:

1. *Pasar*. Jumlah produk baru dan baik yang ditawarkan di pasar terus bertumbuh pada laju yang eksplosif. Pasar menjadi lebih besar ruang lingkungannya dan secara fungsional lebih terspesialisasi di dalam barang yang ditawarkan.
2. *Uang*. Meningkatnya persaingan dalam banyak bidang

bersamaan dengan fluktuasi ekonomi dunia telah menurunkan batas laba. Pada waktu yang bersamaan, kebutuhan akan otomatisasi dan pemekanisan mendorong pengeluaran biaya yang besar untuk proses dan perlengkapan yang baru. 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. *Manajemen*. Tanggung jawab kualitas telah didistribusikan antara beberapa kelompok khusus. Hal ini telah menambah beban manajemen puncak khususnya bertambahnya kesulitan dalam mengalokasikan tanggung jawab yang tepat untuk mengoreksi penyimpangan dari standar kualitas.
4. *Manusia*. Pertumbuhan yang cepat dalam pengetahuan teknis dan penciptaan seluruh bidang baru akan pekerja dengan pengetahuan khusus.
5. *Motivasi*. Para pekerja masa kini memerlukan sesuatu yang memperkuat rasa keberhasilan di dalam pekerjaan mereka dan pengakuan bahwa mereka secara pribadi memerlukan sumbangan atas tercapainya tujuan perusahaan. Hal ini membimbing ke arah kebutuhan yang tidak ada sebelumnya yaitu pendidikan kualitas dan komunikasi yang lebih baik tentang kesadaran kualitas.
6. *Bahan*. Alasan kualitas menyebabkan 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. *Mesin dan mekanik*. 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 diproses oleh mesin tersebut. Kualitas yang baik menjadi faktor yang kritis dalam memelihara waktu kerja mesin agar fasilitasnya dapat digunakan sepenuhnya.
8. *Metode informasi modern*. Teknologi informasi yang baru menyediakan cara untuk mengendalikan mesin dan proses selama proses produksi dan mengendalikan produk bahkan setelah produk sampai ke konsumen.
9. *Persyaratan proses produksi*. Kemajuan yang pesat dalam perancangan produk, memerlukan pengawasan yang lebih ketat pada seluruh proses pembuatan produk.

Pengendalian kualitas

Menurut Parhusip (2023), pengendalian mutu mempelajari teknik serta metode pengendalian/pengawasan terhadap totalitas

keistimewaan dan karakteristik suatu produk dan jasa dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Menurut Walujo et al. (2020), pengendalian kualitas adalah kegiatan pemeriksaan (inspeksi) hasil produksi, apakah mutu telah sesuai dengan standar atau belum. Menurut Assauri (2019), pengendalian mutu adalah kegiatan untuk meyakinkan apakah kebijakan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin di hasil akhir. Tujuan pengendalian kualitas adalah untuk memperoleh jaminan bahwa kualitas produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dengan mengeluarkan biaya serendah mungkin (Al Choir, 2018).

Produk cacat

Menurut Triwuni dan Nugroho (2023), produk cacat dapat didefinisikan sebagai produk yang mengandung ketidaksempurnaan atau kekurangan tertentu yang mungkin mempengaruhi aspek fungsional, penampilan, atau bahkan tingkat keamanannya. Langkah-langkah ini melibatkan penerapan standar pengendalian kualitas yang ketat, memberikan pelatihan kepada karyawan, menggunakan teknologi yang sesuai, dan terus-menerus meningkatkan proses produksi. Riwayadi (2016) menyatakan bahwa: (1) jika produk cacat terjadi secara normal, biaya perbaikan produk cacat akan menambah biaya produksi; dan (2) jika produk cacat yang terjadi tidak normal maka biaya perbaikan diperhitungkan sebagai rugi produk cacat.

Metode riset

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Metode penelitian ini menggunakan data kualitatif dan diuraikan secara deskriptif. Penelitian ini didasarkan pada kondisi alamiah dan bersifat apa adanya sesuai dengan fenomena yang terjadi (Sugiyono, 2019). Penelitian dilakukan pada Toko Buku Pustaka Mulia Manado yang berlokasi di Kelurahan Pinaesaan, Kecamatan Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Data kuantitatif berupa angka-angka seperti biaya-biaya yang dikeluarkan terutama untuk peningkatan kualitas dan harga jual dan data kualitatif berupa penjelasan dari pihak toko yang memberikan informasi terkait sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, deskripsi tugas, dan kegiatan-kegiatan dalam perusahaan.

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui observasi serta wawancara dengan pemilik toko dan karyawan melalui serangkaian pertanyaan yang telah dipersiapkan untuk diajukan kepada pihak perusahaan. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan melihat informasi berupa dokumen-dokumen baik dari dalam maupun luar perusahaan yang relevan dengan penelitian ini. Data sekunder dapat diperoleh dari buku, laporan,

jurnal, dan penelitian terdahulu. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahapan proses analisis yang akan dilakukan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

1. Tahap pertama, mengumpulkan data-data yang diperlukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Toko Buku Pustaka Mulia Manado.
2. Tahap kedua, mengolah serta mengevaluasi setiap data yang telah dikumpulkan dan menghitung persentase biaya kualitas dengan rumus berikut:

$$\frac{\text{Komponen biaya kualitas}}{\text{Total penjualan}} \times 100\%$$

3. Tahap ketiga, menarik kesimpulan atas bahasan.

Hasil dan pembahasan

Hasil

1. Proses produksi

Proses produksi kantong persembahan pada rumah produksi Toko Buku Pustaka Mulia Manado dilakukan dalam beberapa tahapan. Berikut tahapan proses produksi kantong persembahan:

1. *Penerimaan bahan baku*. Bahan baku seperti kain, pipa paralon, pipa aluminium, gagang kayu, knop, benang, lem, sekrup diterima di rumah produksi kemudian dilakukan pengecekan mengenai kelengkapan dan mendeteksi kualitas bahan baku yang akan digunakan. Pada tahap ini, inspeksi penting dilakukan untuk memastikan komponen-komponen yang digunakan telah memenuhi standar sehingga mengurangi risiko produk cacat dan pengerjaan ulang.
2. *Pemotongan (cutting)*. Pada proses produksi kantong persembahan, bahan baku yang digunakan perlu dipotong sesuai dengan standar ukuran yang telah ditetapkan. Sebelum kain dijahit membentuk sebuah kantong, kain tersebut akan dipotong untuk mengikuti pola *sample* yang telah disediakan. Selanjutnya, untuk pipa paralon dan pipa aluminium juga dipotong menggunakan mesin potong pipa mengikuti standar ukuran yang telah ditetapkan. Saat akan dilakukan tahap dalam proses *cutting* ini juga sebelumnya akan dilakukan pemeriksaan dan pengawasan kualitas agar meminimalisir terjadinya kesalahan saat proses *cutting* berlangsung.
3. *Jahit*. Pada proses ini, kain awalnya dijahit menggunakan mesin jahit untuk dibuat pola lingkaran/tabung. Proses ini dilanjutkan dengan menggunakan tangan untuk menutupi bagian berlubang di salah satu sisi dan memasangkan kancing luar dan dalam kantong agar terlihat rapi, lalu di sisi berlubang satunya dijahit menutupi pipa paralon dengan pola rempel. Pada proses

ini *quality control* sangat diperhatikan.

4. *Pengecatan*. Bahan baku yang digunakan untuk pegangan kantong persembahan adalah gagang kayu yang berasal dari pemasok sehingga rumah produksi hanya melakukan proses pengecatan dengan menggunakan alat pengecatan mesin kompresor. Pada proses ini, pengendalian kualitas perlu dilakukan melalui pemilihan cat yang berkualitas. Selain itu, cara pemakaian mesin yang benar agar menghemat tenaga, waktu, dan biaya tambahan untuk proses pengecatan.
5. *Penyelesaian*. Pada tahap ini, dilakukan pemasangan kantong dan gagang kayu untuk membentuk kantong persembahan yang siap dipasarkan ke konsumen. *Quality control* diperlukan untuk mengecek hasil akhir apakah ada benang-benang atau kain lebih yang perlu dipotong.

Jumlah produksi kantong persembahan berbeda-beda untuk setiap tahunnya tergantung pada permintaan konsumen. Pada tahun 2022, jumlah produksi mencapai 4.500 unit sedangkan tahun 2023 mencapai 6.000 unit. Menurut manajer produksi, selama ini segala bentuk pengeluaran termasuk untuk mengatasi kegagalan atau cacat pada proses produksi kantong persembahan dicatat dalam laporan biaya produksi.

2. Biaya pencegahan

Biaya ini timbul untuk mencegah kerusakan atau cacat, serta untuk mengurangi biaya kegagalan dan biaya penilaian. Berikut ini yang termasuk biaya pencegahan pada Toko Buku Pustaka Mulia selama tahun 2022 dan 2023:

- *Pemeliharaan mesin dan instalasi*. Perawatan mesin menjadi faktor penting dalam mendukung proses pembuatan produk. Toko Buku Pustaka Mulia secara rutin menjadwalkan perawatan mesin setiap 2 kali dalam setahun. Mesin yang digunakan perusahaan adalah mesin jahit, mesin potong pipa, dan mesin kompresor. Hal ini diperlukan agar produk memiliki kualitas yang baik sesuai dengan harapan konsumen, harga yang wajar, dan proses pembuatan dan pengiriman yang cepat.
- *Suku cadang habis pakai*. Suku cadang yang terdapat dalam peralatan yang diganti alih-alih diperbaiki saat rusak, misalnya sekrup, mata pisau, jarum mesin, oli, dan lainnya.

3. Biaya penilaian

Biaya penilaian berkaitan dengan penilaian kualitas produk yang dihasilkan untuk menjamin kesesuaian kualitas dengan standar yang telah ditetapkan. Berikut ini yang termasuk biaya penilaian pada Toko Buku Pustaka Mulia Manado tahun 2022 dan 2023:

- *Biaya pemeriksaan bahan baku.* Biaya terkait inspeksi bahan baku saat sampai ke toko sebelum masuk ke rumah produksi untuk diproses.
- *Biaya pemeriksaan kualitas.* Biaya pemeriksaan kualitas yang dikeluarkan untuk tenaga kerja tambahan yang ahli dalam bidangnya yaitu bagian mengecat gagang kantong persembahan.

4. Biaya kegagalan internal

Biaya ini terjadi ketika terdeteksi kerusakan atau cacat produk saat pemeriksaan sebelum produk dikirim ke konsumen. Berikut ini yang termasuk biaya kegagalan internal pada Toko Buku Pustaka Mulia Manado tahun 2022 dan 2023:

- *Biaya mengerjakan kembali.* Biaya merupakan tambahan untuk bahan baku pembantu dan juga gaji karyawan yang dihitung lembur untuk memperbaiki kegagalan produk.
- *Biaya pembelian bahan.* Biaya pembelian bahan tambahan dan cenderung mengakibatkan bahan baku yang dibebankan ke produk jadi lebih tinggi.

5. Biaya kegagalan eksternal

Biaya ini dikeluarkan akibat adanya kerusakan atau cacat produk yang ditemukan pada saat pemeriksaan setelah produk sampai ke konsumen. Biaya ganti rugi merupakan biaya kegagalan eksternal pada Toko Buku Pustaka Mulia di tahun 2022 dan 2023. Biaya ganti rugi dikeluarkan untuk keluhan yang diterima dari konsumen atas kesalahan yang terjadi pada produk.

Pembahasan

Proses produksi Toko Buku Pustaka Mulia Manado menggunakan indikator-indikator yang telah ditentukan sebelumnya untuk mengelola biaya kualitas. Indikator tersebut mencakup biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Faktor yang menyebabkan terjadinya kerusakan atau produk cacat umumnya disebabkan oleh kendala sumber daya manusia, cara kerja, dan faktor lainnya. Pelaksanaan pengendalian kualitas yang diterapkan terdiri dari: (1) menentukan standar ukuran pada setiap potongan bahan baku serta menginformasikannya kepada semua tenaga kerja langsung; (2) melakukan pembagian tugas untuk tenaga kerja langsung di setiap tahapan proses produksi; (3) melakukan pemeriksaan standar di setiap tahapan proses produksi; dan (4) melakukan tindakan perbaikan/inspeksi untuk mengetahui proses mana yang menyebabkan kegagalan.

Jumlah produk yang cacat tergantung pada kegagalan dalam prosesnya, seperti cacat yang terjadi pada proses bagian jahit

biasanya berjumlah sekitar 15 hingga 20 unit dalam sekali pengerjaannya. Kemudian, untuk cacat dalam proses bagian pengecatan jumlahnya dapat mencapai sekitar 200 hingga 500 unit dalam sekali pengerjaannya. Tabel 1 menyajikan persentase biaya kualitas atas penjualan kantong persembahan pada Toko Buku Pustaka Mulia selama tahun 2022 dan 2023. Hasil analisis menunjukkan bahwa persentase biaya kualitas terhadap penjualan pada tahun 2022 adalah 6.75% dan pada tahun 2023 adalah 6.35%. Secara umum, perusahaan dengan pengelolaan kualitas yang baik sebaiknya memiliki biaya kualitas tidak lebih dari 2.5% dari penjualan. Oleh karena itu, dapat dikatakan biaya kualitas pada Toko Buku Pustaka Mulia untuk produk kantong persembahan belum efisien. Pada tahun 2022 dan 2023, biaya pencegahan merupakan bagian terbesar dari total biaya kualitas yang diikuti oleh biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal.

Tabel 1. Persentase biaya kualitas atas penjualan

	2022	2023
Biaya pencegahan	2.84	3.80
Biaya penilaian	2.41	1.83
Biaya kegagalan internal	1.37	0.67
Biaya kegagalan eksternal	0.13	0.05
Total biaya kualitas	6.75	6.35

Kesimpulan

Pengelolaan biaya kualitas untuk produk kantong persembahan pada Toko Buku Pustaka Mulia Manado telah berhasil mengurangi jumlah produk yang cacat sebelum sampai ke konsumen. Hal ini terlihat pada perbandingan biaya kualitas yaitu biaya pencegahan dan biaya penilaian yang lebih besar dari biaya kegagalan. Akan tetapi, persentase biaya kualitas terhadap penjualan selama tahun 2022 adalah 6.75% dari total penjualan dan tahun 2023 adalah 6.35% dari total penjualan atau melebihi 2.5% dari total penjualan. Oleh karena itu, biaya kualitas pada Toko Buku Pustaka Mulia Manado untuk produk kantong persembahan masih belum efisien. Perusahaan perlu terus menerapkan pengendalian kualitas secara menyeluruh dan konsisten untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan mengurangi kerusakan pada produk yang akan dipasarkan.

**Daftar
pustaka**

- Al Choir, F. (2018). Pelaksanaan quality control produksi untuk mencapai kualitas produk yang meningkat (Studi kasus PT. Gaya Indah Kharisma Kota Tangerang). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(4), 1-20.
<https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/1545>
- Assauri, S. (2019). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Garrison, R. H., Noreen, E. W., & Brewer, P. C. (2020). *Akuntansi Manajerial*, Edisi 14. Salemba Empat.
- Gunawan, D. (2022). *Keputusan Pembelian Konsumen Marketplace Shopee Berbasis Social Media Marketing*. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Hana, C. W., & Wiwik, S. (2020). *Pengendalian Kualitas Industri Manufaktur dan Jasa*. UMSIDA Press.
- Mowen, M. M., Hansen, D. R., & Heitger, D. L. (2017). *Managerial Accounting*. Salemba Empat.
- Inarwati, J., Austina, P. A. A. A., Sembiring, L. D., Cahyaningtyas, F., Mahputera., Amar, S. S., Andarsari, P. R., Manuari, I. A. R., Yusran, M., Ayuandiani, W., Dura, J., Rohmatunnisa, L. D., Putri, A. J. A., & Alzah, S. F. (2021). *Akuntansi Manajemen*. Media Sains Indonesia.
- Narsa, I. M. (2019). *Akuntansi Manajemen*. Universitas Terbuka.
- Parhusip, B. R. (2023). *Quality Control Pedoman Penjamin Mutu dan Pengendalian Mutu*. Eureka Media Aksara.
- Riwayadi. (2016). *Akuntansi Biaya*, Edisi Kedua. Salemba Empat.
- Sari, I. M., Abdullah, M., & Jumarni (2023). Analisis biaya kualitas untuk mengurangi produk cacat pada Toko Meubel Jati Raya Kendari. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), 109-125.
<https://jak.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/64>
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Triwuni, Z., & Nugroho, Y. A. (2023). Upaya pengurangan produk cacat pada air dalam kemasan cup 250 ml di PT Duta Putra Lexindo (Bolesa) menggunakan Metode Lean Six Sigma. *Jurnal TRINISTIK: Jurnal Teknik Industri, Bisnis Digital, dan Teknik Logistik*, 2(1), 16-20, <https://doi.org/10.20895/trinistik.v2i1.665>
- Utama, R.E., Gani, N.A., & Jaharudin, P. (2019). *Manajemen Operasi*. UM Jakarta Press.
- Walujo, D. A., Koesdijati, T., & Utomo, Y. (2020). *Pengendalian Kualitas*. Soepindo Media Pustaka.