

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Biaya Kualitas (*Prevention Cost, Appraisal Cost, Internal Failure Cost, dan External Failure Cost*)**

###### **2.1.1.1 Pengertian Biaya**

Untuk mengelola suatu perusahaan yang baik, diperlukan informasi biaya yang sistematis dan komparatif. Informasi ini membantu manajemen untuk dapat menetapkan target departemen menuju pencapaian sasaran akhir, mengevaluasi keefektifan rencana, dan lain sebagainya. Untuk dapat berguna, maka informasi harus didukung oleh tiga pilar sebagai berikut, tepat kepada orangnya atau relevan (*relevance*), tepat waktu (*timeliness*) dan tepat nilainya atau akurat. (Jogiyanto, 2009: 37)

Oleh karena itu, sebelum kita membahas biaya kualitas sebaiknya kita mengetahui pengertian biaya terlebih dahulu. Menurut Carter (2009: 30) yang dialih bahasakan oleh Krista sering kali istilah biaya (*cost*) digunakan sebagai sinonim dari beban (*expense*). Tetapi, beban dapat didefinisikan sebagai arus keluar yang terukur dari barang atau jasa, yang kemudian ditandingkan dengan pendapatan untuk menentukan laba.

Maka dari itu, definisi biaya menurut Carter (2009: 30) yang dialih bahasakan oleh Krista adalah:

“Suatu nilai tukar, pengeluaran, atau pengorbanan yang dilakukan untuk menjamin perolehan manfaat. Dalam akuntansi keuangan, pengeluaran atau pengorbanan pada tanggal akuisisi dicerminkan oleh penyusutan atas kas atau asset lain yang terjadi pada saat ini atau dimasa yang akan datang”.

Menurut Salman (2016: 28) pengertian biaya adalah kas atau nilai equivalen kas yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat saat ini atau dimasa mendatang bagi organisasi. Sedangkan menurut Mulyadi (2015: 8) definisi biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi, yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Ada 4 unsur pokok dalam definisi biaya tersebut :

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

Menurut Siregar, dkk (2013: 36) definisi biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat sekarang atau masa yang akan datang. Kos diukur dalam satuan mata uang.

Pengorbanan yang terjadi dalam rangka memperoleh suatu barang atau jasa yang bermanfaat, dikatakan setara dengan kas karena sumber daya non kas juga dapat ditukar dengan barang atau jasa. Pengorbanan tersebut dapat diukur dengan jumlah pengeluaran kas, aktiva yang ditransfer atau ditukarkan maupun jasa yang diserahkan yang dinyatakan dalam rupiah atau satuan uang.

Jadi, menurut beberapa defisini diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa biaya adalah pengorbanan kas atau nilai equivalen kas yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat saat ini atau dimasa mendatang bagi perusahaan.

#### **2.1.1.2 Klasifikasi Biaya**

Klasifikasi biaya diperlukan untuk menyampaikan dan menyajikan informasi data biaya agar berguna bagi manajemen dalam mencapai berbagai tujuan, sebelum menghimpun dan mengalokasikan biayanya dengan baik.

Siregar, dkk (2013: 36) mengemukakan klasifikasi biaya adalah sebagai berikut:

“Pada dasarnya biaya dapat diklsifikasikan berdasarkan:

1. Ketelusuran biaya;
2. Perilaku biaya;
3. Fungsi pokok perusahaan;
4. Elemen biaya produksi”.

Klasifikasi biaya yang dikemukakan diatas akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

##### **1. Ketelusuran Biaya**

Klasifikasi biaya berdasarkan ketertelusuran. Berdasarkan ketertulusan biaya ke produk, biaya dapat digolongkan menjadi dua, yaitu:

- a. Biaya langsung (*direct cost*) adalah biaya yang ditelusur sampai kepada produk secara langsung. Biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja langsung dapat ditelusur sampai kepada produk. Dalam pembuata meja. Banyaknya kayu dan biaya kayu yang digunakan

dapat ditelusur ke setiap meja yang diproduksi. Biaya tenaga kerja langsung adalah gaji atau upah karyawan produksi yang terlibat langsung dalam mengerjakan produk. Karyawan dan jam kerjanya dapat diidentifikasi hingga ke setiap produk yang dihasilkan.

- b. Biaya tidak langsung (*indirect cost*) adalah biaya yang tidak dapat secara langsung ditelusur ke produk. Gaji mandor produksi adalah contoh biaya tidak langsung. Seorang mandor tidak langsung terlibat dalam pengerjaan suatu produk tertentu. Seorang mandor dapat mengawasi pengerjaan beberapa produk sekaligus. Oleh karena itu, gaji mandor produksi tidak dapat dikategorikan sebagai biaya langsung melainkan biaya tidak langsung.

## 2. Perilaku biaya

Klasifikasi biaya berdasarkan Perilaku. Tingkat aktivitas dapat berubah-ubah, naik atau turun. Perilaku biaya menggambarkan pola variasi perubahan tingkat aktivitas terhadap perubahan biaya. Berdasarkan perilakunya, biaya dapat diklasifikasikan menjadi:

- a. Biaya variable (*variable cost*)

Biaya variable adalah biaya yang jumlah totalnya berubah sebanding dengan perubahan tingkat aktivitas. Contoh biaya variabel adalah biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja langsung. Apabila tingkat produksi bertambah, jumlah biaya variabel bertambah. Apabila tingkat produksi menurun, jumlah variabel menurun. Namun, biaya

variabel per unit tidak berubah walaupun jumlah biaya berubah sesuai dengan perubahan aktivitas.

b. Biaya tetap (*fixed cost*)

Biaya tetap adalah biaya yang jumlahnya tidak terpengaruh oleh tingkat aktivitas dalam kisaran waktu tertentu. Walaupun tingkat aktivitas meningkat atau menurun, jumlah biaya tetap tidak berubah. Meskipun demikian, biaya tetap per unit akan berubah seiring dengan perubahan tingkat aktivitas. Apabila tingkat aktivitas meningkat, biaya tetap per unit akan meningkat. Contoh biaya tetap adalah biaya sewa peralatan pabrik.

c. Biaya campuran (*mixed cost*)

Biaya campuran adalah biaya yang memiliki karakteristik biaya variabel dan sekaligus biaya tetap. Sebagaimana unsur biaya campuran yang lain tidak berubah walaupun tingkat aktivitas berubah. Biaya listrik adalah contoh biaya campuran. Biaya pemakaian listrik berubah sesuai dengan perubahan tingkat pemakaian listrik. Sementara, biaya abodemen listrik tidak berubah walaupun pemakaian listrik berubah.

3. Fungsi pokok perusahaan

Klasifikasi biaya berdasarkan fungsi. Pada dasarnya ada tiga jenis fungsi pokok di perusahaan manufaktur. Fungsi pokok tersebut adalah fungsi produksi, fungsi pemasaran serta fungsi administrasi dan umum. Berdasarkan fungsi pokok perusahaan, biaya dapat diklasifikasikan menjadi:

a. Biaya produksi (*production cost*)

Biaya produksi adalah biaya untuk membuat bahan menjadi produk jadi. Biaya produksi meliputi biaya bahan baku, biaya tenaga kerja langsung, dan biaya overhead pabrik.

b. Biaya pemasaran (*marketing cost*)

Biaya pemasaran yaitu meliputi berbagai biaya yang terjadi untuk memasarkan produk atau jasa. Contohnya biaya promosi, biaya iklan dan biaya pengiriman.

c. Biaya administrasi dan umum (*general and administrative expense*)

Biaya administrasi dan umum adalah biaya yang terjadi dalam rangka mengarahkan, menjalankan, mengendalikan perusahaan. Biaya administrasi dan umum terjadi dalam fungsi administrasi dan umum. Contohnya biaya administrasi dan umum adalah gaji pegawai administrasi, biaya depresiasi gedung kantor dan biaya perlengkapan kantor.

4. Elemen biaya produksi

Klasifikasi biaya berdasarkan elemen biaya produksi. Aktivitas produksi adalah aktivitas mengolah bahan menjadi produk jadi. Pengolahan bahan dilakukan oleh tenaga kerja mesin, peralatan dan fasilitas pabrik lainnya. Berdasarkan fungsi produksi, biaya dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu :

a. Biaya bahan baku (*raw material cost*)

Biaya bahan baku adalah nilai bahan baku yang digunakan dalam proses produksi untuk diubah menjadi produk jadi. Pada dasarnya ada dua kategori bahan, yaitu bahan baku dan bahan penolong. Bahan dikategorikan bahan baku dan bahan penolong tergantung pada keputusan manajemen. Umumnya, ketertelusuran dan signifikansi nilai bahan dijadikan dasar untuk mengklasifikasi bahan menjadi bahan baku atau bahan penolong. Apabila mudah ditelusur ke produk atau lainnya signifikan, maka bahan tersebut dapat dikategorikan sebagai bahan baku. Sebagai contoh, untuk pembuatan buku diperlukan bahan berupa kertas, tinta, lem, dan benang. Kertas dan tinta dikategorikan sebagai bahan baku, sedangkan lem dan benang dikategorikan sebagai bahan penolong. Bahan penolong tidak termasuk biaya bahan baku melainkan biaya overhead pabrik.

b. Biaya tenaga kerja langsung (*direct labor cost*)

Biaya tenaga kerja langsung adalah besarnya nilai gaji tenaga kerja yang terlibat langsung untuk mengerjakan produk. Pada dasarnya ada dua jenis tenaga kerja, yaitu tenaga kerja langsung dan tenaga kerja tidak langsung. Karyawan produksi yang terlibat langsung dalam pembuatan produk termasuk tenaga kerja langsung. Supervisor dan kepala pabrik tidak secara langsung terlibat mengerjakan produk sehingga dikategorikan sebagai tenaga kerja tidak langsung. Biaya

tenaga kerja tidak langsung bukan biaya tenaga kerja langsung melainkan biaya overhead pabrik.

c. Biaya overhead pabrik (*manufacture overhead cost*)

Biaya overhead pabrik adalah semua biaya produksi selain biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja langsung. Contoh biaya overhead pabrik adalah nilai bahan penolong yang digunakan, gaji tenaga kerja tidak langsung, depresiasi peralatan pabrik, depresiasi gedung pabrik, dan asuransi pabrik. Biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja langsung relatif mudah ditelusur ke produk, sebaliknya biaya overhead pabrik relatif ditelusur ke produk.

Sedangkan menurut Carter (2009: 40) yang dialih bahasakan oleh Krista, klasifikasi biaya sebagai berikut:

“Klasifikasi biaya adalah sangat penting untuk membuat ikhtisar yang berarti atas data biaya. Klasifikasi yang paling umum digunakan didasarkan pada hubungan antara biaya dengan berikut ini:

1. Produk (satu lot, *batch*, atau unit dari suatu barang jadi atau jasa)
2. Volume produksi
3. Departemen, proses, pusat biaya (*cost center*), atau subdivisi lain dari manufaktur
4. Peiode akuntansi
5. Suatu keputusan, tindakan atau evaluasi”.

Klasifikasi biaya yang dikemukakan oleh Carter (2009: 40) akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Biaya dalam Hubungannya dengan Produk

Proses klasifikasi biaya dan beban dapat dimulai dengan menghubungkan biaya ke tahapan yang berbeda dalam operasi suatu bisnis. Dalam



lingkungan manufaktur, total biaya operasi terdiri dari dua elemen: biaya manufaktur dan beban komersial.

Biaya manufaktur-juga disebut biaya produksi atau biaya pabrik-biasanya didefinisikan sebagai jumlah dari tiga elemen biaya: bahan baku langsung, tenaga kerja langsung, dan *overhead* pabrik. Bahan baku langsung dan tenaga kerja langsung, keduanya disebut biaya utama (*prime cost*). Tenaga kerja langsung dan *overhead* pabrik, keduanya disebut biaya konversi.

Beban komersial terdiri atas dua klasifikasi umum: beban pemasaran dan beban administratif (juga sebut beban umum dan administratif). Beban pemasaran dimulai dari titik dimana biaya manufaktur berakhir. Beban administratif termasuk beban yang terjadi dalam mengarahkan dan mengendalikan organisasi.

## 2. Biaya dalam Hubungannya dengan Volume Produksi

Beberapa jenis biaya bervariasi secara proposional terhadap perubahan dalam volume produksi atau *output*, sementara yang lainnya tetap relatif konstan dalam jumlah. Kecenderungan biaya untuk bervariasi terhadap *output* harus dipertimbangkan oleh manajemen jika manajemen ingin sukses dalam merencanakan dan mengendalikan. Biaya dalam hubungannya dengan volume produksi antara lain: biaya variabel, biaya tetap, dan biaya semivariabel.

3. Biaya dalam Hubungannya dengan Departemen Produksi atau Segmen Lain

Suatu bisnis dapat dibagi menjadi segmen-segmen yang memiliki berbagai nama. Pembagian pabrik menjadi departemen, proses, unit kerja, pusat biaya, atau kelompok biaya juga berfungsi sebagai dasar untuk mengklasifikasikan dan mengakumulasikan biaya serta membebankan tanggung jawab untuk pengendalian biaya. Saat produk melalui suatu departemen atau pusat biaya, unit tersebut dibebankan dengan biaya yang dapat ditelusuri langsung (biasanya bahan baku langsung dan tenaga kerja langsung) dan sebagian dari biaya tidak langsung (biaya *overhead* pabrik).

4. Biaya dalam Hubungannya dengan Periode Akuntansi

Biaya dapat diklasifikasikan sebagai belanja modal (*capital expenditure*) atau sebagai belanja pendapatan (*revenue expenditure*). Suatu belanja modal dimaksudkan untuk memberikan manfaat pada periode-periode mendatang dan dilaporkan sebagai aset. Belanja pendapatan memberikan manfaat untuk periode sekarang dan dilaporkan sebagai beban.

5. Biaya dalam Hubungannya dengan Suatu Keputusan, Tindakan, atau Evaluasi

Ketika harus memilih di antara tindakan-tindakan atau alternatif-alternatif yang mungkin dilakukan, adalah penting untuk mengidentifikasi biaya yang relevan terhadap pilihan tersebut.

Dalam penilitan ini, menurut Siregar, dkk (2013: 36) biaya kualitas dapat diklasifikasikan ke dalam klasifikasi biaya berdasarkan perilaku. Dengan melihat tingkat aktivitas dapat berubah-ubah, naik atau turun. Perilaku biaya menggambarkan pola variasi perubahan tingkat aktivitas terhadap perubahan biaya. Berdasarkan perilakunya klasifikasi biaya dibagi menjadi tiga yaitu biaya variable (*variable cost*), biaya tetap (*fixed cost*), dan biaya campuran (*mixed cost*). Dalam penelitian ini, biaya kualitas masuk ke dalam biaya variabel (*variable cost*), karena biaya variabel merupakan biaya yang jumlah totalnya berubah sebanding dengan perubahan tingkat aktivitas. Jika biaya kualitas naik maka jumlah total biaya yang dikeluarkan perusahaan akan berubah.

### **2.1.1.3 Pengertian Kualitas**

Kualitas merupakan harapan konsumen sehingga upaya meningkatkan kualitas (*improving quality*) merupakan kewajiban produsen. Oleh karena itu, peningkatan salah satu atau lebih dari dimensi kualitas merupakan upaya peningkatan kualitas. Penyediaan produk dengan kualitas yang lebih tinggi akan menghasilkan keunggulan perusahaan. Perusahaan harus memproduksi produk dan menyediakan jasa bermutu untuk dapat bertahan, menjaga pangsa pasar, memperoleh hasil imbalan yang diinginkan, dan mempertahankan strategi yang kompetitif. Berikut ini beberapa pengertian dari kualitas atau mutu.

Menurut Siregar, dkk (2013: 285) pengertian kualitas adalah sebagai berikut:

“Kualitas (Quality) dapat diartikan berbeda antara satu orang dan orang lain. Biasanya kualitas dapat dilihat dari dua faktor utama berikut ini:

1. Memuaskan harapan konsumen yang berkaitan dengan atribut-atribut harapan konsumen.
2. Memastikan seberapa baik produk dapat memenuhi aspek-aspek teknis dan desain produk tersebut, kesesuaian kinerja dengan standar yang diharapkan, dan kesesuaian dengan standar pembuatnya”.

Hongren, dkk (2006: 7) mendefinisikan kualitas sebagai berikut:

“Kualitas (*Quality*) – Pelanggan mengharapkan mutu pada tingkat yang tinggi. Manajemen mutu total (*Total Quality Management-TQM*) merupakan filosofi dimana manajemen akan meningkatkan operasi di sepanjang rantai nilai untuk menghasilkan produk dan jasa yang melebihi harapan pelanggan”.

Hansen dan Mowen yang di ahli bahasakan oleh Deny Arnos Kwary (2012: 269) menyatakan kualitas adalah, “Secara opsional produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas adalah kepuasan pelanggan”.

Jadi, menurut beberapa defisini diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas adalah hal yang diharapkan oleh pelanggan terhadap barang atau pun jasa. Semakin baik kualitas suatu barang atau jasa, semakin tinggi pula permintaan atas barang atau jasa tersebut.

#### **2.1.1.4 Dimensi Kualitas**

Siregar, dkk (2013: 286) mengemukakan dimensi kualitas adalah sebagai berikut:

“Harapan konsumen atas produk atau jasa tentu saja berbeda antara satu konsumen dan konsumen lainnya. Harapan konsumen ini dapat dilihat dari beberapa dimensi yang mewakili kualitas seperti berikut ini:

1. Kinerja (*performance*)
2. Estetika (*aesthetic*)
3. Kemampuan servis (*service ability*)
4. Fitur (*features*)
5. Keandalan (*reliability*)

6. Keawetan (*durability*)
7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*)
8. Kesesuaian dalam penggunaan (*fitness of use*)”.

Dimensi biaya yang dikemukakan diatas akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*) adalah tingkat konsistensi dan seberapa baik produk dapat berfungsi. Kinerja jasa berarti tingkat keberadaan layanan pada saat diminta konsumen.
2. Estetika (*aesthetic*) adalah tingkat keindahan penampilan produk (seperti kecantikan dan gaya) dan penampilan dari fasilitas, perlengkapan, personel dan materi komunikasi untuk jasa.
3. Kemampuan servis (*service ability*) adalah ukuran yang menunjukkan mudah tidaknya suatu produk dirawat atau diperbaiki setelah ditangan konsumen.
4. Fitur (*features*) adalah karakteristik produk yang membedakan secara fungsional dengan produk yang mirip atau sejenis.
5. Keandalan (*reliability*) adalah kemungkinan atau peluang produk atau jasa dapat bekerja sesuai yang dispesifikasikan dalam jangka waktu yang ditentukan.
6. Keawetan (*durability*) adalah lama produk dapat berfungsi atau digunakan.
7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*) adalah tingkat kesesuaian produk dengan spesifikasi kualitas yang ditentukan pada desainnya.
8. Kesesuaian dalam penggunaan (*fitness of use*) adalah kecocokan produk untuk menghadirkan fungsi seperti yang diiklankan.

### 2.1.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas

Menurut Siregar, dkk (2013: 298) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas adalah sebagai berikut:

“Penyebab penyimpangan kualitas biasanya dikelompokan sebagai berikut:

1. Manusia  
Manusia adalah semua orang yang terlibat dalam proses.
2. Metode  
Metode adalah cara bagaimana proses dilakukan dan setiap permintaan spesifik untuk dapat melakukannya, seperti kebijakan, aturan-aturan dan hukum.
3. Bahan  
Bahan adalah bahan baku atau bahan penolong untuk menghasilkan produk akhir.
4. Mesin  
Mesin adalah semua peralatan, computer atau perlengkapannya lain yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan.
5. Pengukuran  
Pengukuran adalah data yang diperoleh dari proses yang digunakan untuk mengukur kualitas.
6. Lingkungan  
Lingkungan merupakan suatu kondisi, seperti waktu lokasi, suhu, cuaca, budaya dan lainnya”.

### 2.1.1.6 Pengertian Biaya Kualitas

Biaya kualitas akan membantu perusahaan dalam menganalisis dan meningkatkan kesesuaian dengan kualitas produk yang akan berguna dalam mengembangkan layanan dan *brand image* produk. Hal tersebut sangat penting dalam pencapaian tujuan untuk menjadi perusahaan yang berhasil. Dengan adanya biaya kualitas yang terukur secara akurat maka akan diketahui apakah upaya-upaya peningkatan kualitas yang telah dijalankan sudah sesuai dengan tujuan perusahaan.

Carter (2009: 218) mendefinisikan biaya kualitas adalah sebagai berikut:

“Sampai batas tertentu, biaya mutu (*cost of quality*) sering kali disalahartikan. Biaya mutu tidak hanya terdiri atas biaya untuk mencapai mutu, melainkan juga biaya yang terjadi karena kurangnya mutu. Untuk memahami dan meminimalkan biaya mutu, maka jenis biaya mutu harus diidentifikasi dan dibedakan”.

Menurut Siregar, dkk (2013: 288) definisi biaya kualitas (*cost of quality*) merupakan biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena adanya kualitas yang rendah. Sedangkan menurut Horngren, dkk (2015: 736) biaya kualitas adalah, “*The costs of quality (CoQ) are the costs incurred to prevent the production of a low quality product or the costs arising as a result of such products*”.

Jadi, menurut beberapa defisini diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan agar kualitas barang atau pun jasa bisa ditingkatkan. Dengan adanya biaya kualitas yang terukur secara akurat maka akan diketahui apakah upaya-upaya peningkatan kualitas yang telah dijalankan sudah sesuai dengan tujuan perusahaan.

### **2.1.1.7 Klasifikasi Biaya Kualitas**

Menurut Carter (2009: 218) jenis-jenis biaya kualitas adalah sebagai berikut:

“Biaya mutu dapat dikelompokkan ke dalam tiga klasifikasi besar: biaya pencegahan (*prevention cost*), biaya penilaian (*appraisal cost*), dan biaya kegagalan (*failure cost*).

1. Biaya pencegahan (*prevention cost*) adalah biaya yang terjadi untuk mencegah terjadinya kegagalan produk. Biaya pencegahan adalah biaya yang dikeluarkan untuk mendesain produk dan system produksi bermutu tinggi, termasuk biaya untuk menerapkan dan memelihara sistem-sistem tersebut.
2. Biaya penilaian (*appraisal cost*) adalah biaya yang terjadi untuk mendeteksi kegagalan produk. Biaya penilaian terdiri dari biaya

inspeksi dan pengujian bahan baku, biaya inspeksi produk selama dan setelah produksi, serta biaya untuk memperoleh informasi dari pelanggan mengenai kepuasan mereka atas produk tersebut.

3. Biaya kegagalan (*failure cost*) adalah biaya yang terjadi ketika suatu produk gagal. Kegagalan tersebut bias erjadi secar internal maupun eksternal. Biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) adalah biaya yang terjadi selama proses produksi, seperti biaya sisa bahan baku, biaya barang cacat, biaya pengerjaan kembali, dan terhentinya produksi karena kerusakan mesin atau kehabisan bahan baku. Biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*) adalah biaya yang terjadi setelah produk dijual, meliputi biaya untuk memperbaiki dan mengganti produk yang rusak selama masa garansi, biaya untuk menangani keluhan pelanggan, dan biaya hilangnya penjualan akibat ketidakpuasan pelanggan”.

Menurut Siregar, dkk (2013: 288) biaya kualitas dapat diklasifikasikan

sebagai berikut:

“Biaya kualitas dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

1. Biaya kualitas yang berkaitan dengan aktivitas pengendalian (*control activity*). Biaya pengendalian dipecah lagi kedalam subkelompok menjadi:
  - a. Biaya pencegahan (*prevention cost*).
  - b. Biaya penilaian (*appraisal cost*).
2. Biaya yang berkaitan dengan aktivitas kegagalan (*failure activity*). Biaya kegagalan dipecah lagi kedalam subkelompok menjadi:
  - a. Biaya kegagalan internal (*internal failure cost*).
  - b. Biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*)”.

Menurut Hansen dan Mowen (2006: 288) klasifikasi biaya kualitas yaitu:

“*Clasification cost of quality:*

1. *Prevention costs*
2. *Appraisal costs*
3. *Internal failure costs*
4. *External failure costs*”.



### 2.1.1.8 Biaya Pencegahan (*Prevention Cost*)

Carter (2009: 218) mendefinisikan biaya pencegahan (*prevention cost*) adalah sebagai berikut:

“Biaya pencegahan (*prevention cost*) adalah biaya yang terjadi untuk mencegah terjadinya kegagalan produk. Biaya pencegahan adalah biaya yang dikeluarkan untuk mendesain produk dan system produksi bermutu tinggi, termasuk biaya untuk menerapkan dan memelihara sistem-sistem tersebut”.

Menurut Salman dan Farid (2016: 205) definisi biaya pencegahan (*prevention cost*) adalah biaya yang terjadi dalam mencegah upaya adanya produk dengan kualitas tidak baik. Sedangkan menurut Siregar, dkk (2013: 288) definisi biaya pencegahan (*prevention cost*) adalah biaya yang terjadi karena adanya usaha untuk mencegah terjadinya kegagalan dalam menjalankan aktivitas jasa dan atau produk yang berkualitas rendah. Pada umumnya, peningkatan biaya pencegahan diharapkan akan menghasilkan penurunan biaya kegagalan.

Menurut Hansen dan Mowen (2006: 309) definisi biaya pencegahan adalah sebagai berikut:

*“Prevention costs are incurred to prevent poor quality in the products or services being produced. As prevention costs increase, we would expect the costs of failure to decrease. Examples of prevention costs are quality engineering, quality training programs, quality planning, quality reporting, supplier evaluation and selection, quality audits, quality circles, field trials, and design reviews”.*

Menurut Blocher, dkk yang dialih bahasakan oleh M. Yusuf Hamdan dan M. Ramdan Adhi (2012: 486) bahwa biaya pencegahan mencakup:

“Biaya pencegahan (*prevention cost*) digunakan untuk mencegah terjadinya kecacatan mutu. Biaya pencegahan mencakup:

1. Biaya pelatihan mutu.

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 dan untuk meningkatkan mutu. Biaya ini mencakup gaji selama masa pelatihan, biaya instruktur, biaya terikat administrasi, biaya untuk persiapan handbook dan intruksi-intruksi manual.
2. Biaya perawatan peralatan.  
Biaya ini termasuk biaya pemasangan, penyesuaian, perawatan perbaikan dan pengecekan alat-alat produksi.
  3. 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 mutu total.
  4. Biaya sistem informasi.  
Biaya ini diperlukan untuk pengembangan data yang di butuhkan, serta pengukuran, audit dan pelaporan data terkait mutu.
  5. 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 mutu.
  6. Lingkungan mutu (*quality circles*).  
Biaya ini mencakup biaya membangun dan mengoperasikan siklus kendali mutu untuk mengidentifikasi masalah mutu dan untuk menawarkan solusi dan untuk meningkatkan mutu baran dan jasa.

Siregar, dkk (2013: 289) mengemukakan bahwa biaya pencegahan meliputi:

1. Pelatihan kualitas

Biaya-biaya yang berkaitan dengan penyiapan dan pelaksanaan program-program pelatihan yang berkaitan dengan kualitas.

2. Pendesainan kualitas

Biaya-biaya yang berkaitan dengan aktivitas pendesainan atau perencanaan kualitas secara keseluruhan, termasuk penyiapan prosedur-prosedur yang diperlukan untuk mengkomunikasikan rencana kualitas keseluruh pihak yang berkepentingan.

### 3. Perekayasa keandalan

Biaya-biaya yang berkaitan dengan tinjauan ulang produk baru dan aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan kualitas yang berhubungan dengan pemberitahuan desain baru.

### 4. Pengujian model

Biaya-biaya yang berkaitan dengan pengujian model produk dalam rencana kualitas secara keseluruhan.

#### **2.1.1.9 Biaya Penilaian (*Appraisal Cost*)**

Biaya penilaian (*appraisal cost*) adalah biaya yang terjadi untuk mendeteksi kegagalan produk. Biaya penilaian terdiri dari biaya inspeksi dan pengujian bahan baku, biaya inspeksi produk selama dan setelah produksi, serta biaya untuk memperoleh informasi dari pelanggan mengenai kepuasan mereka atas produk tersebut. (Carter, 2009: 219)

Menurut Salman dan Farid (2016: 205) definisi biaya penilaian (*appraisal cost*) adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah suatu produk memenuhi karakteristik yang ditetapkan atau sesuai dengan permintaan konsumen atau tidak. Biaya penilaian dikeluarkan dalam proses mengungkap cacat suatu produk. Sedangkan menurut Siregar, dkk (2013: 288) definisi biaya penilaian adalah biaya yang terjadi karena dilakukannya penentuan apakah produk dan/ jasa yang dihasilkan telah sesuai dengan permintaan atau kebutuhan konsumen.

Hansen dan Mowen (2006: 288) mendefinisikan biaya penilaian adalah sebagai berikut:

*“Appraisal costs are incurred to determine whether products and services are conforming to their requirements or customer needs. Examples include inspecting and testing raw materials, packaging inspection, supervising appraisal activities, product acceptance, process acceptance, measurement (inspection and test) equipment, and outside endorsements. The main objective of the appraisal function is to prevent nonconforming goods from being shipped to customers”.*

Menurut Blocher, dkk yang dialih bahasakan oleh M. Yusuf Hamdan dan M. Ramdan Adhi (2012: 487) bahwa biaya taksiran mencakup:

“Biaya taksiran mencakup:

1. Biaya tes dan pengecekan.  
Biaya yang digunakan untuk menilai dan mengecek materi yang datang, proses bekerja dan penyelesaian barang. Biaya ini juga digunakan untuk mengecek mesin: biaya-biaya terkait penilaian produk dalam pandangan konsumen.
2. Instrumen dan peralatan tes.  
Biaya ini digunakan untuk menemukan, mengoprasikan atau menjaga fasilitas, peranti lunak mesin dan instrument untuk menilai atau menaksir mutu dari barang, jasa dan proses”.

Siregar, dkk (2013: 289) mengemukakan bahwa biaya penilaian meliputi:

“Biaya penilaian meliputi:

1. Review desain
2. Inspeksi bahan
3. Pengujian keandalan
4. Inspeksi mesin
5. Pengujian laboratorium
6. Akseptasi proses”.

Biaya penilaian yang dikemukakan diatas akan dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

1. Review desain

Biaya-biaya yang berkaitan dengan uji ulang desain baru berkaitan dengan kualitas.

2. Inspeksi bahan

Biaya-biaya yang berkaitan dengan penentuan kualitas dan material yang dibeli.

3. Pengujian keandalan

Biaya-biaya yang berkaitan dengan pengujian keandalan produk baru.

4. Inspeksi mesin

Biaya-biaya yang berkaitan dengan pemeliharaan mesin.

5. Pengujian laboratorium

Biaya-biaya dalam melakukan penyesuaian untuk mempertahankan akurasi pengukuran dan peralatan.

6. Akseptasi proses

Biaya-biaya yang berkaitan dengan evaluasi tentang konformasi produk dalam proses terhadap persyaratan kualitas (spesifikasi) yang ditetapkan.

#### **2.1.1.10 Biaya Kegagalan Internal (*Internal Failure Cost*)**

Menurut Carter (2009: 219) definisi biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) adalah:

“Biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) adalah biaya yang terjadi selama proses produksi, seperti biaya sisa bahan baku, biaya barang cacat, biaya pengerjaan kembali, dan terhentinya produksi karena kerusakan mesin atau kehabisan bahan baku”.

Menurut Salman dan Farid (2016: 206) definisi biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) adalah biaya atau kerugian yang telah terjadi karena produk

tidak memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan dan produk belum samapai ke konsumen.

Menurut Siregar, dkk (2013: 288) definisi biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) adalah:

“Biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) adalah biaya yang terjadi pada saat produk dan/ atau jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan permintaan atau kebutuhan konsumen. Ketidaksesuaian ini terdeteksi saat produk masih berada dipihak perusahaan atau sebelum dikirimkan ke pihak luar perusahaan”.

Hansen dan Mowen (2006: 289) mendefinisikan biaya kegagalan internal adalah sebagai berikut:

*“Internal failure costs are incurred when products and services do not conform to specifications or customer needs. This nonconformance is detected before the bad products or services (nonconforming, unreliable, not durable, and so on) are shipped or delivered to outside parties. These are the failures detected by appraisal activities. Examples of internal failure costs are scrap, rework, downtime (due to defects), reinspection, retesting, and design changes. These costs disappear if no defects exist”.*

Siregar, dkk (2013: 289) mengemukakan bahwa biaya kegagalan internal meliputi:

“Biaya kegagalan internal meliputi:

1. Bahan sisa (*scrap*)
2. Perbaikan
3. Pengerjaan ulang (*rework*)
4. Kemacetan produksi
5. Kerusakan mesin
6. Pembuangan limbah”.

Biaya kegagalan internal yang dikemukakan diatas akan dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

1. Bahan sisa (*scrap*)

Biaya ini adalah kerugian yang ditimbulkan karena adanya sisa bahan baku yang tidak terpakai dalam memenuhi tingkat kualitas yang dikehendaki. Bahan baku atau material yang tersisa karena alasan lain (misalnya keusangan, *over run*, perubahan desain produk) tidak termasuk dalam kategori biaya ini.

2. Perbaikan

Biaya-biaya yang berkaitan dengan perbaikan-perbaikan kualitas produk.

3. Pengerjaan ulang (*rework*)

Biaya ini meliputi biaya ekstra yang dikeluarkan untuk melakukan proses pengerjaan ulang agar memenuhi standar kualitas yang diisyaratkan.

4. Kemacetan produksi

Biaya ini meliputi biaya kemacetan produksi akibat dari kerusakan mesin maupun kesalahan teknis lainnya.

5. Kerusakan mesin

Biaya ini meliputi biaya ekstra yang dikeluarkan untuk perbaikan kerusakan alat-alat pabrik atau mesin-mesin yang rusak.

6. Pembuangan limbah

Biaya ini meliputi biaya pembuangan limbah produksi.

### 2.1.1.11 Biaya Kegagalan Eksternal (*External Failure Cost*)

Menurut Carter (2009: 219) definisi biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*) adalah biaya yang terjadi setelah produk dijual, meliputi biaya untuk memperbaiki dan mengganti produk yang rusak selama masa garansi, biaya untuk menangani keluhan pelanggan, dan biaya hilangnya penjualan akibat ketidakpuasan pelanggan. Sedangkan menurut Salman dan Farid (2016: 206) definisi biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*) adalah biaya atau kerugian yang terjadi karena produk tidak memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan dan produk itu sudah sampai ke konsumen.

Siregar, dkk (2013: 288) mendefinisikan biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*) adalah:

“Biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*) adalah biaya yang terjadi pada saat produk dan/ atau jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan permintaan atau kebutuhan konsumen dan diketahui setelah produk disampaikan kepada pelanggan”.

Menurut Hansen dan Mowen (2006: 289) mendefinisikan biaya kegagalan eksternal berikut:

*“External failure costs are incurred when products and services fail to conform to requirements or satisfy customer needs after being delivered to customers. Of all the costs of quality, this category can be the most devastating. For example, costs of recalls can run into the hundreds of millions of dollars. Other examples include lost sales because of poor product performance, returns and allowances because of poor quality, warranties, repairs, product liability, customer dissatisfaction, lost market share, and complaint adjustment”.*



Menurut Siregar, dkk (2013: 289) mengungkapkan bahwa biaya kegagalan eksternal meliputi:

“Biaya kegagalan eksternal meliputi:

1. Biaya garansi
2. Penggantian produk
3. Komplain pelanggan
4. Penarikan produk
5. Kewajiban-kewajiban terkait produk
6. Kehilangan penjualan
7. Kehilangan pangsa pasar”.

Biaya kegagalan eksternal yang dikemukakan diatas akan dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

1. Biaya garansi

Biaya ini meliputi semua biaya yang ditimbulkan karena adanya keluhan-keluhan tertentu, sehingga diperlukan pemeriksaan, reparasi, atau penggantian atau penukaran produk.

2. Penggantian produk

Biaya ini meliputi biaya yang ditimbulkan karena adanya penggantian yang tidak sesuai dengan spesifikasi produk

3. Komplain pelanggan

Biaya ini merupakan biaya-biaya yang berkaitan dengan keluhan-keluhan yang timbul setelah berlalunya masa garansi.

4. Penarikan produk

Biaya ini timbul karena adanya penarikan kembali suatu produk atau komponen produk tertentu.

5. Kewajiban-kewajiban terkait produk

Biaya ini merupakan biaya-biaya yang berkaitan kewajiban-kewajiban perusahaan terkait produk cacat yang dihasilkan.

6. Kehilangan penjualan

Biaya ini merupakan biaya-biaya yang berkaitan dengan kehilangan penjualan akibat dari adanya produk cacat.

7. Kehilangan pangsa pasar

Biaya ini merupakan biaya-biaya kehilangan pasar karena produk tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

### 2.1.2 Profitabilitas

Rasio profitabilitas merupakan bagian dari rasio keuangan. Rasio keuangan adalah angka yang diperoleh dari hasil perbandingan dari satu pos laporan keuangan dengan pos lainnya yang mempunyai hubungan yang relevan dan signifikan (berarti). (Harahap, 2013: 297)

Menurut Harahap (2013: 300) mengungkapkan bahwa jenis rasio yang sering digunakan dalam bisnis meliputi:

“Jenis rasio yang sering digunakan dalam bisnis meliputi:

1. Rasio likuiditas
2. Rasio aktivitas
3. Rasio profitabilitas/rasio rentabilitas
4. Rasio solvabilitas
5. Rasio pertumbuhan
6. Rasio *leverage*
7. Rasio *market base*
8. Rasio produktivitas”.

Rasio yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah rasio profitabilitas. Rasio rentabilitas atau disebut juga profitabilitas menggambarkan kemampuan perusahaan mendapatkan laba melalui semua kemampuan, dan sumber yang ada seperti kegiatan penjualan, kas, modal, jumlah karyawan, jumlah cabang, dan sebagainya. (Harahap, 2013: 304)

Menurut Hanafi dan Halim (2009: 83) definisi rasio profitabilitas adalah kemampuan perusahaan menghasilkan keuntungan (profitabilitas) pada tingkat penjualan, aset, dan modal saham tertentu. Sedangkan menurut Hery (2016: 143) definisi rasio profitabilitas merupakan rasio yang menggambarkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba. Rasio ini dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu rasio tingkat pengembalian atas investasi dan rasio kinerja operasi.

Dua jenis rasio profitabilitas yang dikemukakan diatas akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Rasio Tingkat Pengembalian atas Investasi

Rasio tingkat pengembalian atas investasi adalah rasio yang digunakan untuk menilai kompensasi finansial atas penggunaan aset atau ekuitas terhadap laba bersih (laba setelah bunga dan pajak). Rasio ini terdiri atas:

- a. Hasil Pengembalian atas Aset (*Return on Assets*)

Hasil pengembalian atas aset (*return on assets*) merupakan rasio yang menunjukkan hasil (*return*) atas penggunaan aset perusahaan dalam menciptakan laba bersih. Dengan kata lain, rasio ini digunakan untuk mengukur seberapa besar jumlah laba bersih yang akan dihasilkan dari setiap rupiah dana yang tertanam dalam total aset. Berikut adalah

rumus yang digunakan untuk menghitung hasil pengembalian atas aset:

$$\text{Hasil Pengembalian atas Assets} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Assets}}$$

b. Hasil Pengembalian atas Ekuitas (*Return on Equity*)

Hasil pengembalian atas ekuitas (*return on equity*) Merupakan rasio yang menunjukkan hasil (*return*) atas penggunaan ekuitas perusahaan dalam menciptakan laba bersih. Dengan kata lain, rasio ini digunakan untuk mengukur seberapa besar jumlah laba bersih yang akan dihasilkan dari setiap rupiah dana yang tertanam dalam total ekuitas. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menghitung hasil pengembalian atas ekuitas:

$$\text{Hasil Pengembalian atas Ekuitas} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Ekuitas}}$$

2. Rasio Kinerja Operasi

Rasio kinerja operasi adalah rasio yang digunakan untuk mengevaluasi margin laba dari aktivitas operasi (penjualan).

a. Margin Laba Kotor (*Gross Profit Margin*)

Margin laba kotor (*gross profit margin*) merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur besarnya persentase laba kotor atas penjualan bersih. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menghitung margin laba kotor:

$$\text{Margin Laba Kotor} = \frac{\text{Laba Kotor}}{\text{Penjualan Bersih}} \times 100 \%$$

b. Marjin Laba Operasional (*Operating Profit Margin*)

Marjin laba operasional (*operating profit margin*) merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur besarnya presentase laba operasional atas penjualan bersih. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menghitung marjin laba operasional:

$$\text{Marjin Laba Operasional} = \frac{\text{Laba Operasional}}{\text{Penjualan Bersih}} \times 100 \%$$

c. Marjin Laba Bersih (*Net Profit Margin*)

Marjin laba bersih (*net profit margin*) merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur besarnya persentase laba bersih atas penjualan bersih. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menghitung marjin laba bersih:

$$\text{Marjin Laba Bersih} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Penjualan Bersih}} \times 100 \%$$

### 2.1.3 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Lokasi
1	Rina, dkk (2017)	<i>The Effect of Efficiency and Quality Cost on Profitability</i>	<i>It is found that the costs of efficiency and quality significantly influence the profitability of the company in question by changing the maintenance and repair costs resulting from internal and external failures.</i>	<i>Indonesia Stock Exchange</i>
2	Mathius, dkk (2010)	Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Tingkat Profitabilitas Perusahaan	Penerapan biaya kualitas pada The Majesty Hotel and Apartment sudah memadai karena perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas produk maupun jasa perusahaan dan jarang sekali terjadi keluhan dari pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas perusahaan. Hal ini bisa dilihat dari hasil uji regresi sederhana.	The Majesty Hotel And Apartment, Bandung
3	Wahyu Kurniawan (2014)	Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Tingkat Profitabilitas Perusahaan	Hasil penelitian yang dilakukan menyebutkan bahwa biaya pencegahan, biaya penilaian, dan biaya kegagalan internal tidak berpengaruh signifikan terhadap EBIT. Biaya kegagalan eksternal memiliki pengaruh terhadap EBIT.	CV Putra Wijaya

4	Alimin Maidin, dkk (2011)	Analisis Biaya Kualitas Terhadap Profitabilitas	Secara parsial, biaya pencegahan dan penilaian memiliki hubungan yang signifikan untuk meningkatkan profitabilitas, sedangkan biaya kegagalan eksternal memiliki hubungan yang signifikan untuk menurunkan profitabilitas. Biaya kegagalan internal tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap profitabilitas unit perawatan VIP Rumah Sakit Stella Maris.	Unit Perawatan VIP Rumah Sakit Stella Maris Makassar
5	Rimadhani Martika Sari (2010)	Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Profitabilitas	Secara bersama-sama biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap profitabilitas Hotel Group Dedy Jaya Brebes.	Studi Kasus Hotel Group Dedy Jaya di Kabupaten Brebes Jawa Tengah

**Tabel 2.2**  
**Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Rina Tresnawati, dkk (2017)	The Effect of Efficiency and Quality Cost on Profitability	Sama-sama meneliti tentang biaya kualitas dan profitabilitas	a. Indikator Penelitian b. Waktu Penelitian c. Tempat Penelitian
2	Mathius Tandiontong, dkk (2010)	Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Tingkat Profitabilitas Perusahaan	Sama-sama meneliti tentang biaya kualitas dan profitabilitas	a. Indikator Penelitian b. Waktu Penelitian c. Tempat Penelitian
3	Wahyu Kurniawan (2014)	Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Tingkat Profitabilitas Perusahaan	Sama-sama meneliti tentang biaya kualitas dan profitabilitas	a. Indikator Penelitian b. Waktu Penelitian c. Tempat Penelitian
4	Alimin Maidin, dkk (2011)	Analisis Biaya Kualitas Terhadap Profitabilitas	Sama-sama meneliti tentang biaya kualitas dan profitabilitas	a. Indikator Penelitian b. Waktu Penelitian c. Tempat Penelitian
5	Rimadhani Martika Sari (2010)	Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Profitabilitas	Sama-sama meneliti tentang biaya kualitas dan profitabilitas	a. Indikator Penelitian b. Waktu Penelitian c. Tempat Penelitian



## **2.2 Kerangka Pemikiran**

### **2.2.1 Pengaruh *Prevention Cost* (Biaya Pencegahan) terhadap Tingkat Profitabilitas**

Menurut Gasperz (2001: 172), banyaknya pengurangan dalam biaya total kualitas sehingga meningkatkan keuntungan tergantung pada *trade off* manfaat yang terjadi dalam pengeluaran yang lebih banyak pada aktivitas pencegahan dan penilaian. Apabila suatu perusahaan dengan komitmen yang tinggi dari manajemen secara simultan berhasil mengurangi pemborosan (*waste*) terus menerus sehingga biaya kualitas total semakin menurun, dan juga berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan terus menerus, maka dalam perjalanan waktu perusahaan itu akan menghasilkan keuntungan yang semakin tinggi, karena penerimaan total (*total revenue*) akan semakin meningkat sedangkan biaya total (*total cost*) akan semakin menurun.

Teori ini didukung oleh Tandiontong, dkk (2010), bahwa biaya pencegahan terdiri dari biaya perawatan mesin dan peralatan, biaya *training* pekerja dan *paper-stationary printing*. Biaya perawatan mesin dan peralatan merupakan pengeluaran biaya perawatan mesin untuk alat kebersihan kamar yang memberikan dampak positif dalam meningkatkan tingkat hunian kamar. Kamar yang kondisi AC-nya baik akan memberikan kenyamanan dan nilai tambah terhadap penjualan kamar. Selanjutnya ada biaya *training* pekerja yang terdiri dari biaya pendidikan dan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan mutu terhadap tingkat hunian di dalam hotel. Dengan meningkatnya penjualan kamar hotel secara tidak langsung akan meningkatkan tingkat profitabilitas hotel, karena dengan adanya biaya

perawatan mesin dan peralatan, biaya *training* pekerja dan *paper-stationary printing* akan meningkatkan mutu hotel.

Biaya pencegahan dan penilaian memiliki nilai korelasi positif terhadap profitabilitas, yang berarti bahwa peningkatan biaya pencegahan dan penilaian dapat meningkatkan profitabilitas unit perawatan VIP Rumah Sakit Stella Maris. Dengan demikian, pihak rumah sakit perlu meningkatkan alokasi biaya pencegahan dan penilaian untuk mendukung program peningkatan kualitas pelayanan di unit keperawatan VIP Rumah Sakit Stella Maris melalui perencanaan anggaran pengawasan operasional yang baik. (Maidin, 2011)

Berdasarkan beberapa ulasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa semakin tinggi biaya pencegahan (*appraisal cost*) maka akan menurunkan biaya kegagalan (*failure cost*) dan secara tidak langsung akan meningkatkan tingkat profitabilitas.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis membuat hipotesis kesatu yaitu:

**H<sub>1</sub> = Terdapat Pengaruh *Prevention Cost* (Biaya Pencegahan) terhadap Tingkat Profitabilitas**

### **2.2.2 Pengaruh *Appraisal Cost* (Biaya Penilaian) terhadap Tingkat Profitabilitas**

Menurut Gasperz (2001: 172), banyaknya pengurangan dalam biaya total kualitas sehingga meningkatkan keuntungan tergantung pada *trade off* manfaat yang terjadi dalam pengeluaran yang lebih banyak pada aktivitas pencegahan dan penilaian. Apabila suatu perusahaan dengan komitmen yang tinggi dari manajemen secara simultan berhasil mengurangi pemborosan (*waste*) terus menerus sehingga biaya kualitas total semakin menurun, dan juga berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan terus menerus, maka dalam perjalanan waktu perusahaan itu akan menghasilkan keuntungan yang semakin tinggi, karena penerimaan total (*total revenue*) akan semakin meningkat sedangkan biaya total (*total cost*) akan semakin menurun.

Teori ini didukung oleh penelitian Kurniawan (2014), apabila biaya penilaian Hotel ditingkatkan maka profitabilitas yang didapat Hotel akan meningkat. Sedangkan menurut Maidin (2011), biaya pencegahan dan penilaian memiliki nilai korelasi positif terhadap profitabilitas, yang berarti bahwa peningkatan biaya pencegahan dan penilaian dapat meningkatkan profitabilitas unit perawatan VIP Rumah Sakit Stella Maris. Dengan demikian, pihak rumah sakit perlu meningkatkan alokasi biaya pencegahan dan penilaian untuk mendukung program peningkatan kualitas pelayanan di unit keperawatan VIP Rumah Sakit Stella Maris melalui perencanaan anggaran pengawasan operasional yang baik.

Berdasarkan beberapa ulasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa biaya penilaian (*appraisal cost*) berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan.

Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan terhadap biaya penilaian, maka secara tidak langsung meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis membuat hipotesis kedua yaitu:

**H<sub>2</sub> = Terdapat Pengaruh *Appraisal Cost* (Biaya Penilaian) terhadap Tingkat Profitabilitas**

### **2.2.3 Pengaruh *Internal Failure Cost* (Biaya Kegagalan Internal) terhadap Tingkat Profitabilitas**

Menurut Gaspersz (2001: 169), biaya kegagalan internal adalah: biaya-biaya yang berhubungan dengan kesalahan dan nonkonformansi (*errors and nonconformance*) yang ditemukan sebelum menyerahkan produk itu ke pelanggan. Biaya-biaya ini tidak akan muncul apabila tidak ditemukan kesalahan atau nonkonformansi dalam produk sebelum pengiriman. Biaya nonkonformansi termasuk ke dalam biaya kegagalan, yang didalamnya terdapat biaya kegagalan internal sehingga untuk menurunkan biaya kualitas total harus mengurangi biaya kegagalan sehingga mempengaruhi profitabilitas perusahaan.

Teori ini didukung oleh Maidin (2011), menyatakan bahwa Rumah Sakit Stella Maris perlu menekan biaya kegagalan internal dan eksternal dengan mengalokasikan biaya kontrol (biaya pencegahan dan penilaian) yang dapat dipergunakan untuk pengendalian kualitas secara berkesinambungan sehingga dapat meningkatkan profitabilitas unit perawatan VIP Rumah Sakit Stella Maris.

Berdasarkan ulasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) berpengaruh terhadap profitabilitas. Semakin perusahaan menekan biaya kegagalan internal maupun eksternal, yang di akibatkan karena peningkatan biaya pencegahan dan penilaian secara tidak langsung akan menurunkan kualitas produk yang buruk dan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis membuat hipotesis ketiga yaitu:

**H<sub>3</sub> = Terdapat Pengaruh *Internal Failure Cost* (Biaya Kegagalan Internal) terhadap Tingkat Profitabilitas**

#### **2.2.4 Pengaruh *External Failure Cost* (Biaya Kegagalan Eksternal) terhadap Tingkat Profitabilitas**

Blocher, dkk (2007) dalam penelitian terdahulu oleh Rimadhani Martika Sari (2010), mengungkapkan bahwa dengan meningkatnya kualitas pada suatu produk yang dihasilkan maka perusahaan akan memiliki keunggulan kompetitif dan menikmati tingkat profitabilitas yang tinggi. Meningkatnya kualitas produk tentu dapat menurunkan tingkat pengembalian produk (*return*) dari pelanggan sehingga, dengan itu akan berdampak pada menurunnya biaya garansi dan perbaikan. Salah satu tujuan dari pengukuran dan pelaporan biaya mutu adalah meniadakan biaya kegagalan eksternal. Adanya pengurangan biaya ini pada gilirannya akan memberikan keunggulan kompetitif berupa peningkatan profitabilitas dan

pertumbuhan. Kedua faktor ini dapat memberikan sarana dan dana bagi investasi lebih lanjut dalam hal perbaikan kualitas.

Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia (2003: 69) mengungkapkan:

“Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasar melalui customer driven. Hal ini akan memberikan keunggulan harga dan customer value. Customer value merupakan kombinasi dari manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu produk atau jasa guna memenuhi kebutuhan tertentu. Bila barang yang dihasilkan superior, hal itu akan mengurangi retur penjualan dan biaya garansi serta pangsa pasar yang dimiliki akan bagus, dengan begitu profitabilitasnya terjamin”.

Teori ini didukung oleh Maidin (2011), menyatakan bahwa Rumah Sakit Stella Maris perlu menekan biaya kegagalan internal dan eksternal dengan mengalokasikan biaya kontrol (biaya pencegahan dan penilaian) yang dapat dipergunakan untuk pengendalian kualitas secara berkesinambungan sehingga dapat meningkatkan profitabilitas unit perawatan VIP Rumah Sakit Stella Maris.

Berdasarkan ulasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*) berpengaruh terhadap profitabilitas. Semakin perusahaan menekan biaya kegagalan internal maupun eksternal, yang di akibatkan karena peningkatan biaya pencegahan dan penilaian secara tidak langsung akan menurunkan kualitas produk yang buruk dan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis membuat hipotesis keempat yaitu:

**H<sub>4</sub> = Terdapat Pengaruh *External Failure Cost* (Biaya Kegagalan Ekstrenal) terhadap Tingkat Profitabilitas**

### **2.2.5 Pengaruh *Prevention Cost*, *Appraisal Cost*, *Internal Failure Cost*, dan *External Failure Cost* terhadap Tingkat Profitabilitas**

Menurut Gaspersz (2011: 1) berpendapat bahwa “Setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi di dalam dunia bisnis dan industri akan memberikan perhatian penuh kepada kualitas. Perhatian penuh kepada kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yaitu dampak terhadap penurunan biaya produksi dan dampak terhadap peningkatan pendapatan”.

Beberapa perusahaan kelas dunia menggunakan ukuran biaya kualitas sebagai indikator keberhasilan program peningkatan kinerja dengan membandingkan total biaya kualitas terhadap keuntungan perusahaan. Apabila nilai presentase biaya kualitas total semakin rendah, maka program peningkatan kinerja semakin efektif dan efisien. (Gasperzs, 2011: 237).

Menurut Hansen dan Mowen (2006: 668), menjelaskan hubungan antara biaya pencegahan dan profitabilitas sebagai berikut:

*“Improving quality can produce significant improvement in profitability and overall efficiency”.*

Teori ini didukung oleh Susanti (2012), biaya kualitas yang terjadi dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana fungsi sistem pengendalian kualitas yang diterapkan oleh perusahaan. Saat ini, masih banyak pihak manajemen perusahaan yang melihat biaya kualitas itu hanya dalam jangka pendek saja yang menyatakan bahwa jumlah rupiah yang dikeluarkan oleh perusahaan yang menerapkan biaya kualitas hanya terbatas pada biaya kegagalan internal dan eksternal saja. Padahal jika manajemen perusahaan melihat lebih jauh lagi, pengeluaran biaya yang meliputi keseluruhan komponen biaya kualitas yang mencakup biaya pencegahan,

biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal merupakan suatu proses penjagaan kualitas dalam jangka panjang dari produk yang dihasilkannya. Dalam hal ini, semakin baik kualitas yang dihasilkan secara tidak langsung dapat meningkatkan pangsa pasar melalui peningkatan penjualan produk berkualitas yang dapat meningkatkan rasio perputaran aktiva (ROA) yang merupakan salah satu ukuran kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba, sehingga dapat meningkatkan tingkat profitabilitas perusahaan.

Tresnawati, dkk (2017) mengungkapkan *“The results have shown that costs of quality significantly influence the profitability level. The low profitability of companies caused by lower maintenance and repair costs caused the increase of internal failure costs and external failure costs. Based on the results of research in industry companies listed on the Indonesian Stock Exchange period 2010 - 2013, it showed that the high profitability is influenced by the high cost of quality resulting in lower internal failure costs and external costs, so as to increase sales of products which impact on increased profitability”*.

Berdasarkan beberapa ulasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa biaya kualitas (*prevention cost, appraisal cost, internal failure cost, dan external failure cost*) semakin baik kualitas yang dihasilkan secara tidak langsung dapat meningkatkan pangsa pasar melalui peningkatan penjualan produk berkualitas yang dapat meningkatkan rasio perputaran aktiva (ROA) yang merupakan salah satu ukuran kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba, sehingga dapat meningkatkan tingkat profitabilitas perusahaan.



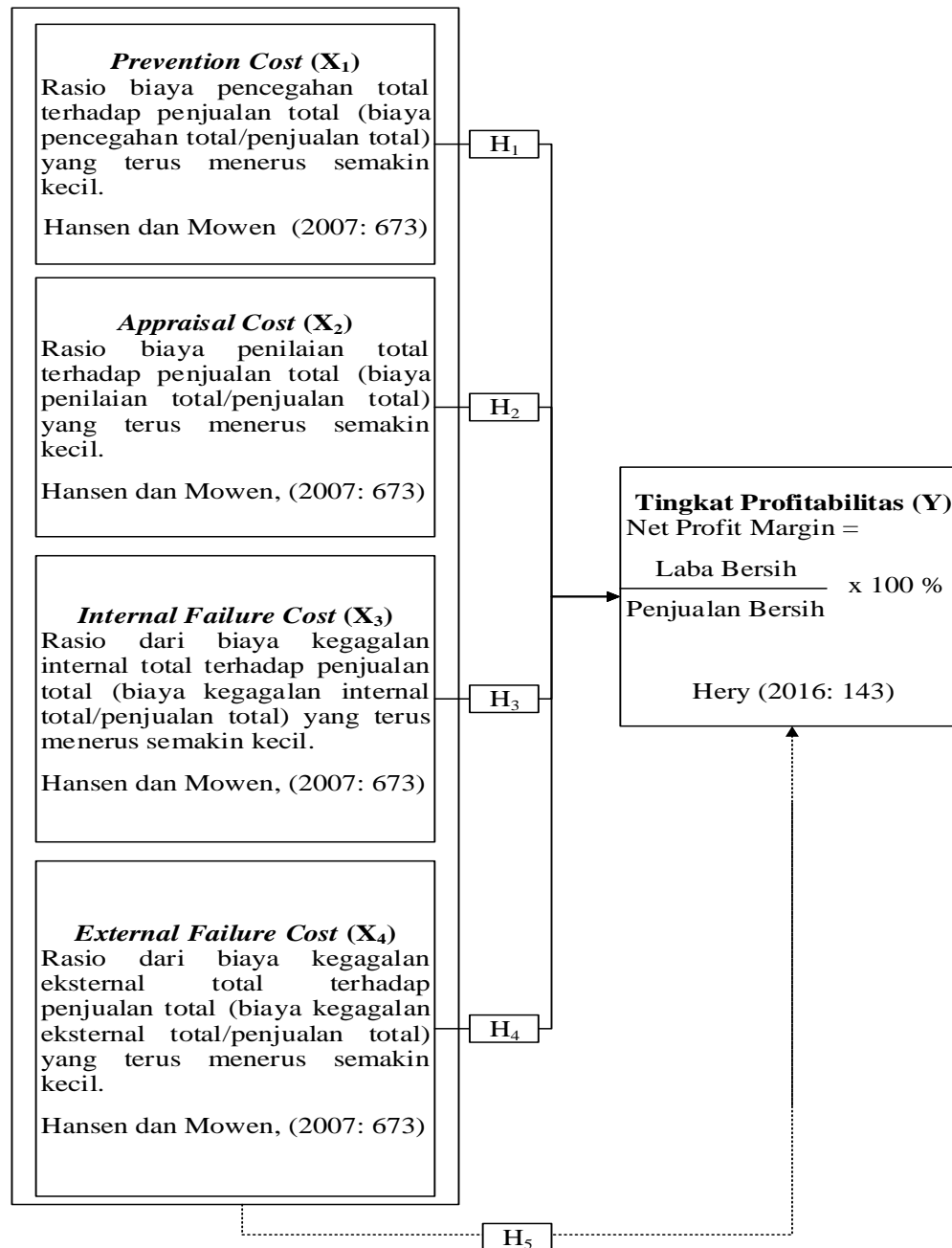
Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis membuat hipotesis kelima yaitu:

**H<sub>5</sub> = Terdapat Pengaruh *Prevention Cost, Appraisal Cost, Internal Failure Cost, dan External Failure Cost* terhadap Tingkat Profitabilitas**

## 2.2.6 Bagan Kerangka Pemikiran

Dari uraian yang telah dikemukakan di atas maka bagan konsep kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:

### Bagan Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (Sugiyono, 2015: 64)

Berdasarkan uraian-uraian dari kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> = Terdapat Pengaruh *Prevention Cost* (Biaya Pencegahan) terhadap Tingkat Profitabilitas
- H<sub>2</sub> = Terdapat Pengaruh *Appraisal Cost* (Biaya Penilaian) terhadap Tingkat Profitabilitas
- H<sub>3</sub> = Terdapat Pengaruh *Internal Failure Cost* (Biaya Kegagalan Internal) terhadap Tingkat Profitabilitas
- H<sub>4</sub> = Terdapat Pengaruh *External Failure Cost* (Biaya Kegagalan Ekstrenal) terhadap Tingkat Profitabilitas
- H<sub>5</sub> = Terdapat Pengaruh *Prevention Cost, Appraisal Cost, Internal Failure Cost, dan External Failure Cost* terhadap Tingkat Profitabilitas