



Analisis Biaya Kualitas untuk Mencapai Zero Defect pada UMKM Mie Wahyu SPJ

Tiara Ayu Andini^{1*}, Insyirah Putikadea²

^{1,2}Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Alamat: Jl. Ketintang, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60231

*Korespondensi penulis: tiaraandayu@gmail.com

Abstract. This study aims to analyze the cost of quality at Mie Wahyu UMKM to achieve zero defects. The background of this study is the high number of defective products experienced by MSMEs during September-December 2023. The purpose of the quality cost analysis is to determine the amount of quality costs and to be useful as a basis for further quality improvements so that there are no more defective products (zero defects). The method used in this study is a case study with sources from observations, interviews, and documentation at the Mie Wahyu UMKM production site. Furthermore, the data collected was processed and analyzed using the quality cost method. The results of the study showed that during the year from September to December, the average total cost of quality per sale was 6,5%. This means that the total cost of quality per sale is still above the optimal figure of 2.5% per actual sale. The high cost of quality proves that there are still customer complaints, so that Mie Wahyu UMKM must improve quality by carrying out regular maintenance, periodic inspections, employee training, etc. in order to achieve zero defects.

Keywords: Cost of Quality, Zero Defect, Quality Cost Analysis.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis biaya kualitas pada UMKM Mie Wahyu untuk mencapai zero defect. Latar belakang penelitian ini adalah tingginya produk cacat yang dialami oleh UMKM selama bulan September-Desember tahun 2023. Tujuan analisis biaya kualitas adalah untuk mengetahui besarnya biaya kualitas dan berguna sebagai dasar perbaikan kualitas selanjutnya sehingga tidak ada lagi produk cacat (zero defect). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan sumber yang berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi di tempat produksi UMKM Mie Wahyu. Selanjutnya, data yang dikumpulkan diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode biaya kualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama tahun bulan September-Desember, rata-rata total biaya kualitas per penjualan adalah sebesar 6,5%. Hal ini berarti bahwa total biaya kualitas per penjualan masih di atas angka optimal 2,5% per penjualan aktual. Tingginya biaya kualitas membuktikan bahwa masih ada keluhan pelanggan yang terjadi, sehingga UMKM Mie Wahyu harus memperbaiki kualitas dengan cara melakukan perawatan secara berkala, inspeksi berkala, training karyawan, dll guna mencapai zero defect.

Kata kunci: Biaya Kualitas, Zero Defect, Analisis Biaya Kualitas.

1. LATAR BELAKANG

Persaingan global membuat kualitas produk menjadi salah satu aspek terpenting yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan di pasar. Kualitas yang baik mendorong minat konsumen dan memungkinkan perusahaan bersaing dengan efektif. Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan harus memastikan bahwa produk yang dihasilkan memiliki standar kualitas yang tinggi. Untuk mencapai tingkat kualitas yang diinginkan, perusahaan perlu memperhitungkan biaya kualitas (quality cost) sebagai bagian dari strategi produksinya. Hal ini melibatkan analisis biaya dari berbagai aspek kualitas, termasuk biaya pencegahan, biaya

penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Dengan memahami dan mengelola biaya kualitas dengan baik, maka perusahaan dapat menilai seberapa besar pengaruhnya terhadap biaya keseluruhan produksi (Felecia & Tessa, 2004).

Analisis biaya kualitas dapat diuntungkan untuk mengetahui berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk memperbaiki cacat pada produk, serta menemukan cara untuk mengurangi biaya tersebut sambil tetap menjaga kualitas produk untuk meningkatkan daya saing produk terutama UMKM. Usaha mikro, kecil, dan menengah atau yang akrab dikenal dengan UMKM menjadi sarana bagi masyarakat untuk mandiri dalam ekonominya. UMKM memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian banyak negara. Mereka sering kali menjadi tulang punggung ekonomi, menciptakan lapangan kerja, dan mendorong inovasi lokal. Banyak UMKM yang mungkin belum sepenuhnya memahami dampak dari biaya kualitas terhadap bisnis mereka.

UMKM semakin familiar dengan masyarakat, di mana hal itu ditandai dengan meningkatnya jumlah UMKM di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan data yang dipublikasi oleh Dinas Koperasi Kabupaten Sidoarjo, pada tahun 2021 jumlah UMKM di Sidoarjo sebanyak 176.425 dan pada tahun 2023 sejumlah 306.481. Angka yang telah didapat menunjukkan lonjakan kenaikan lebih dari 70 persen dalam kurun waktu 2 tahun. Produksi mie basah merupakan salah satu kegiatan yang memerlukan penjaminan mutu dan kualitas yang kompleks. Ketika produk mie basah mengalami penurunan kualitas produksi, maka akan berdampak pada penilaian buruk yang diberikan oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil pra survei dan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti, pemilik UMKM Mie Wahyu SPJ mengungkapkan bahwa penurunan kualitas produk menjadi persoalan yang besar bagi UMKM karena berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Penurunan kualitas produk yang dialami berkaitan dengan kecacatan produk yang sering terjadi sehingga laba perusahaan tidak maksimal. Putikadea (2014) menyatakan bahwa kualitas produk yang baik akan berdampak pada kenaikan omset penjualan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sehingga mempertahankan kualitas produk menjadi hal yang sangat penting agar usaha tetap going concern.

Mie Wahyu SPJ merupakan UMKM yang berdiri sejak tahun 2000 yang berfokus pada produksi mie basah dan kulit pangsit. Mie Wahyu SPJ terletak di Kota Sidoarjo, Desa Cemeng Kalang di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pemilik UMKM, Mie Wahyu SPJ mampu memproduksi sekitar 900 kg mie basah dan 500 kg kulit pangsit setiap harinya. Capaian produksi yang tinggi ini mencerminkan adanya permintaan yang tinggi akan produk-produknya, yang juga mengindikasikan potensi pasar

yang besar untuk mie basah dan kulit pangsit di kawasan tersebut. Meskipun memiliki potensi besar, UMKM Mie Wahyu SPJ menghadapi permasalahan terkait tingginya tingkat produk cacat. Dalam beberapa bulan terakhir, tingkat produk defect mengalami peningkatan yang cukup signifikan, di mana dalam satu bulan produksi, tingkat produk cacat dapat mencapai hampir 10-15% dari total produksi yang dihasilkan yakni sekitar 27.000 kg per bulan.

Pada gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan antara bulan September – Desember 2023. Peningkatan tersebut berkisar di angka 2% - 5%. Pada bulan oktober terjadi penurunan, namun pada bulan november terjadi peningkatan jumlah produk cacat sebanyak 1.200 kg. Terjadinya permasalahan produk cacat ini menjadi perhatian penting bagi pemilik usaha mie wahyu SPJ sebagai bahan evaluasi. Penyebab 3 produk cacat ini karena kualitas bahan baku yang kurang baik dan alat pemotong mie yang kurang baik. Banyaknya produk cacat yang dihasilkan setiap harinya menjadikan implementasi analisis biaya kualitas pada UMKM Mie Wahyu SPJ ini dapat menjadi solusi yang tepat, dimana dengan memahami penyebab cacat produk melalui analisis ini, UMKM Mie Wahyu SPJ dapat mengambil langkah-langkah pencegahan yang efektif, seperti meningkatkan pelatihan karyawan, mengadopsi teknologi produksi yang lebih baik, dan menerapkan pengendalian kualitas yang lebih ketat (Sumarlin, 2023).

Salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas produk adalah meminimalisir zero defect, yang berarti mengurangi kemungkinan terjadinya cacat pada produk (Lindström et al., 2020). Proses peningkatan kualitas dan upaya untuk mengurangi kemungkinan barang rusak menjadi fokus utama agar produk tetap diminati oleh konsumen, yang akan mendorong pertumbuhan perusahaan terutama dalam merencanakan dan mencapai ekspansi pasar untuk menunjang peningkatan produksi dan pertumbuhan penjualan (Ardyansyah & Handayani, 2023).



2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Biaya

Menurut Hansen dan Mowen (2009:47) biaya merupakan nilai kas atau setara kas yang dikeluarkan untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan akan memberikan manfaat bagi perusahaan saat ini maupun di masa yang akan datang. Sedangkan menurut Carter (2009:30) biaya didefinisikan sebagai nilai tukar, pengorbanan, pengeluaran untuk mendapatkan suatu manfaat. Dzakiyyah & Ishak (2022) berpendapat biaya merupakan pengeluaran sumber daya ekonomi, baik sudah terjadi maupun mungkin terjadi, untuk mencapai tujuan tertentu.

Objek Biaya

Menurut Carter (2009:31), objek biaya diartikan sebagai item atau aktivitas dimana biaya dibebankan dan diukur. Sedangkan aktivitas menurut Hansen dan Mowen (2009:37) diartikan sebagai suatu unit dari pekerjaan yang dilakukan dalam sebuah perusahaan/organisasi.

Biaya Kualitas

Menurut Hansen dan Mowen (2009:441) biaya kualitas merupakan biaya yang timbul karena produk yang dihasilkan memiliki nilai mutu rendah. Sedangkan menurut Blocher (2007:220) biaya kualitas merupakan biaya dari aktivitas yang berkaitan dengan pencegahan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pembetulan produk yang dihasilkan oleh perusahaan agar sesuai dengan keinginan konsumen.

Standar Kerusakan Nol (*Zero Defect*)

Menurut Suhendra et al. (2023), kerusakan nol (zero defect) mengimplikasikan bahwa setiap barang yang dihasilkan harus memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan tanpa cacat. Ramadhani et al. (2022) juga menyampaikan pandangan serupa, menggambarkan standar nol cacat (zero defect) sebagai kriteria performa yang menegaskan agar barang dan layanan yang diproduksi dan ditawarkan memenuhi semua syarat yang telah ditetapkan. Dari penjelasan tersebut, Dapat disimpulkan bahwa standar nol cacat (zero defect) menetapkan bahwa setiap produk harus memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan tanpa kekurangan

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menguntukkan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan penelitian case study research (studi kasus) dan bersifat deskriptif. Menurut Denzin dan Lincoln (1994) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menguntukkan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi yang dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian yang dilakukan menguntukkan dua jenis data:

1) Data kualitatif

Merupakan data yang mencakup segala informasi yang disajikan dalam bentuk non numerik yang diperlukan dalam penelitian, seperti deskripsi profil perusahaan, struktur organisasi.

2) Data kuantitatif

Merupakan data yang mencakup segala informasi yang disajikan dalam bentuk numerik atau angka yang diperlukan dalam penelitian, seperti laporan keuangan perusahaan, laporan hpp, dan data biaya.

Penelitian ini menggali data dari dua sumber data:

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya diamati dan dicatat untuk pertama kalinya oleh peneliti (Marzuki, 2000:55). Adapun cara mendapatkan data primer ini adalah dengan melakukan wawancara dan observasi.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Marzuki, 2000:56). Artinya peneliti adalah tangan kedua yang sekedar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut. Adapun cara mendapatkan data sekunder ini adalah dengan meminta data-data keuangan pada UMKM Mie Wahyu SPJ.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diuntukkan menguntukkan model PAF (*Prevention-Appraisal-Failure*) yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Penguntukkan metode ini berupaya untuk mengukur

dan mengendalikan biaya yang dikeluarkan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi elemen biaya kualitas dari laporan keuangan perusahaan
2. Mengelompokkan hasil identifikasi berdasarkan model PAF yaitu biaya pencegahan, penilaian, kegagalan internal dan eksternal.
3. Menyusun laporan biaya kualitas dari hasil penjualan aktual dan laporan selama satu periode.
4. Mengidentifikasi hasil perbandingan masing-masing biaya kualitas berdasarkan laporan biaya kualitasnya.
5. Mengidentifikasi data keluhan para pelanggan Mi Wahyu, lalu menganalisis masalah untuk bahan perbaikan kualitas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Biaya Kualitas

Berdasarkan data laporan keuangan yang telah diperoleh penulis dari pemilik UMKM Mie Wahyu, terdapat klasifikasi biaya kualitas yang berhubungan dengan pencapaian kualitas produk mie dan kulit pangsit yang dihasilkan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Komponen Biaya Kualitas Mie Wahyu SPJ

Biaya Pencegahan	Biaya Penilaian
Biaya Perawatan dan Pemeliharaan Mesin	Biaya Pemeriksaan Bahan Baku
Biaya Training	Biaya Pemeriksaan selama proses produksi
Biaya Kegagalan Internal	Biaya Kegagalan Eksternal
Biaya Perbaikan Mesin	Biaya Retur
Biaya Pengerjaan Kembali	

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel 1 biaya kualitas mie wahyu terdiri dari empat komponen yaitu:

1. Biaya pencegahan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pemilik UMKM untuk mencegah terjadinya kecacatan pada produk yang dihasilkan. Biaya pencegahan ini merupakan biaya yang efektif untuk memperbaiki kualitas produk. Biaya pencegahan digunakan untuk mengimplementasikan kontrol kualitas, pelatihan karyawan, dan perbaikan proses sehingga masalah tidak terjadi di awal produksi. Pada UMKM Mie Wahyu, biaya pencegahan terdiri dari biaya perawatan dan pemeliharaan mesin, dan biaya training.
 - a. Biaya perawatan dan pemeliharaan mesin merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pemilik UMKM untuk merawat dan memelihara mesin pemotong produk agar

tidak terjadi kecacatan pada produk yang dihasilkan. Biaya perawatan dan pemeliharaan mesin tergolong kedalam biaya pencegahan karena dikeluarkan sebelum proses produksi dilakukan sehingga dapat mencegah atau mengurangi kerusakan pada mesin ketika mesin diuntukkan untuk produksi. Pemeliharaan dan perawatan mesin dilakukan sebulan sekali untuk maintenance mesin agar tetap berjalan dengan baik. Biaya ini untuk upah tukang servis dan pembelian alat pada mesin jika diperlukan penggantian yang baru.

- b. Biaya training merupakan biaya yang dikeluarkan untuk meningkatkan kompetensi karyawan untuk meningkatkan etos kerja dan produktivitas karyawan. Biaya training meliputi biaya rekrutmen dan pelatihan untuk menunjang kemampuan karyawan, biaya ini dihitung dari biaya makan dan biaya pengelolaan sumber daya saat pelatihan kerja berlangsung. Biaya training ini bermaksud agar karyawan bisa lebih memahami proses kerja dan lingkungan kerja sehingga dapat beradaptasi dengan baik ketika sudah bekerja.
2. Biaya penilaian merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pemilik UMKM untuk menentukan fasilitas dan layanan sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Biaya penilaian UMKM Mie Wahyu terdiri dari biaya pemeriksaan bahan baku dan biaya pemeriksaan selama proses produksi
 - a. Biaya pemeriksaan bahan baku merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pemilik UMKM untuk memeriksa bahan baku yang akan digunakan untuk memproduksi mie basah dan kulit pangsit. Biaya ini dikeluarkan untuk gaji karyawan yang melakukan pemeriksaan bahan baku. Biaya pemeriksaan bahan baku tergolong kedalam biaya penilaian karena bertujuan untuk menilai dan meneliti ulang bahan baku yang diuntukkan sebelum dilakukannya proses produksi. Ketika bahan baku yang akan digunakan berkualitas tinggi maka dapat meminimalisir produk cacat yang dihasilkan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemeriksaan bahan baku dilakukan oleh karyawan yang bertugas untuk memeriksa bahan baku sebelum dilakukannya produksi. Biayanya berupa upah karyawan yang bertugas memeriksa bahan baku tersebut.
 - b. Biaya pemeriksaan selama proses produksi yaitu biaya yang dikeluarkan oleh UMKM mie wahyu untuk memeriksa produk pada berbagai tahap produksi seperti saat mengaduk bahan dan mencetak bahan sampai berbentuk menjadi mie dan kulit pangsit. Biaya yang dikeluarkan seperti gaji karyawan pemeriksaan/*quality control*. Pemeriksaan proses produksi dilakukan oleh karyawan yang bertugas

untuk memeriksa proses produksi yang dilakukan oleh karyawan. Biayanya berupa upah karyawan yang bertugas memeriksa jalannya proses produksi mulai dari pencampuran adonan sampai pengemasan.

3. Biaya kegagalan internal merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pemilik UMKM karena adanya kualitas yang rendah yang ditemukan sebelum sampai ke tangan pelanggan. Biaya kegagalan internal yang dikeluarkan yaitu biaya perbaikan alat penggiling dan biaya pengerjaan kembali adonan yang kurang sesuai ketika dicetak. Biaya perbaikan diuntukkan untuk memperbaiki peralatan yang rusak.
 - a. Biaya perbaikan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pemilik UMKM untuk memperbaiki mesin pemotong mie dan kulit pangsit ketika proses produksi berlangsung. Biaya ini sering terjadi karena alat pemotong geser sendiri akibat dari getaran yang ditimbulkan dari mesin tersebut. Selain itu mesin sering rusak karena pengaturan alat pengepres ada yang tidak sesuai sehingga adonan tidak sama rata (tebal dan tipis) sehingga ketebalan produk tidak merata. Biaya ini berupa upah petugas yang memperbaiki mesin ketika terdapat masalah maupun kerusakan secara mendadak selama proses produksi.
 - b. Biaya pengerjaan kembali merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pemilik UMKM ketika terjadi kecacatan pada produk yang mengharuskan dilakukannya produksi ulang yang meliputi biaya listrik dan biaya gaji. Biaya pengerjaan kembali tergolong kedalam biaya kegagalan internal dikarenakan produk yang gagal masih berada di tempat produksi belum sampai ditangan pelanggan dan langsung diperbaiki saat itu juga. Hal tersebut menyebabkan adanya penambahan biaya yang tak terduga. Pemilik UMKM Mie Wahyu SPJ harus memperhitungkan potensi biaya pengerjaan kembali ini dalam perencanaan keuangan mereka untuk menghindari kerugian yang signifikan. Selain itu, pemantauan kualitas yang ketat dan proses produksi yang efisien dapat membantu meminimalkan terjadinya kecacatan produk yang dapat mengurangi biaya pengerjaan kembali. Rata-rata produk yang tidak dapat dikerjakan kembali sekitar 80-100kg per bulan. Pengerjaan kembali dilakukan oleh karyawan UMKM mie wahyu. Biayanya berupa biaya listrik, biaya solar mesin, biaya upah karyawan yang melakukan pengerjaan kembali, dan biaya air.

4. Biaya kegagalan eksternal merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pemilik UMKM karena adanya kualitas yang rendah yang ditemukan setelah produk diterima oleh pelanggan. Biaya kegagalan eksternal dari UMKM Mie Wahyu yaitu biaya retur atau penggantian produk.
- a. Biaya retur merupakan biaya yang dikeluarkan UMKM karena adanya keluhan dari pelanggan karena mie dan kulit pangsit yang cacat, karena adanya kecacatan yang mengharuskan penggantian produk maka mie wahyu SPJ harus mengganti produk tersebut. Biaya ini meliputi retur seharga produk dan biaya pengiriman produk pengganti. Retur atau penggantian produk terjadi ketika terdapat pelanggan yang meminta untuk retur produk karena kualitas yang rendah. Kegiatan ini dilakukan oleh karyawan UMKM mie wahyu yang diberikan tugas tambahan untuk melakukan pengiriman produk ke pelanggan. Biayanya berupa biaya pengiriman dan upah karyawan yang mengantar produk ke tangan pelanggan.

Tabel 2. Persentasi Total Biaya Kualitas Berdasarkan Metode PAF

Bulan	P	A	FI	FE	Total Biaya Kualitas	% Biaya Kualitas/Penjualan Aktual
Sept	4.050.000	600.000	38.000.000	475.000	43.125.000	9,52%
Okt	4.250.000	600.000	22.500.000	390.000	27.740.000	5,39%
Nov	6.250.000	600.000	25.000.000	580.000	32.430.000	6,02%
Des	5.950.000	600.000	24.000.000	508.000	30.358.000	5,42%

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan total biaya pencegahan, penilaian, kegagalan internal, kegagalan eksternal, total biaya kualitas dan persentasi total biaya kualitas per penjualan aktual. Perbandingan biaya kualitas dengan penjualan aktual membantu menilai seberapa efisien dan efektif upaya perusahaan dalam memastikan kualitas produk atau layanan mereka. Misalnya, jika biaya kualitas rendah dibandingkan dengan total penjualan, ini dapat menunjukkan bahwa perusahaan mungkin mengalami banyak biaya tambahan karena perbaikan atau pemrosesan ulang yang tidak perlu. Perbandingan ini juga membantu dalam membenarkan investasi dalam upaya peningkatan kualitas. Jika biaya kualitas tinggi tetapi tidak ada peningkatan yang sesuai

dalam penjualan atau kepuasan pelanggan, perusahaan perlu mengevaluasi strategi mereka untuk mengelola biaya kualitas atau memastikan bahwa manfaat dari investasi tersebut dapat diukur dengan baik. Analisis ini memberikan data yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik terkait dengan strategi operasional dan keuangan perusahaan. Misalnya, membandingkan biaya kualitas dengan penjualan dapat membantu manajemen menentukan apakah perlu menyesuaikan proses produksi atau meningkatkan kontrol kualitas untuk mengurangi biaya tersebut.

Pada kolom *Prevention* atau biaya pencegahan bahwa menunjukkan bahwa biaya pencegahan di bulan september-oktober mengalami kenaikan sebesar Rp 200.000 karena adanya peningkatan biaya perawatan dan pemeliharaan mesin. Pada bulan november-desember terjadi penurunan persentase biaya pencegahan karena program perbaikan kualitas yang dilakukan perusahaan pada bulan sebelumnya dengan cara service bulanan pada mesin yang diuntukkan dalam produksi mie serta kulit pangsit. Untuk merawat dan memelihara mesin dibuktikan dengan peningkatan biaya perawatan dan pemeliharaan mesin serta melakukan beberapa pelatihan tambahan (training) untuk karyawan seperti pelatihan, bisnis, dan pemasaran untuk staff marketing, dan pelatihan-pelatihan lain sehingga mie wahyu dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan yang dibuktikan dengan adanya pengeluaran biaya training setiap bulannya.

Biaya penilaian selama bulan September-Desember mengalami penurunan prosentase secara berkala, dikarenakan adanya penurunan penjualan aktual. Sedangkan untuk nominal pada biaya pemeriksaan bahan baku setiap bulannya sama yaitu sebesar Rp 400.000 dan pemeriksaan proses produksi sebesar Rp 200.000 per bulan. Biaya pemeriksaan bahan baku dan pemeriksaan proses produksi ditetapkan oleh pemilik dengan nominal yang sama karena dilakukan secara berkala setiap bulannya karena supplier utama tidak selalu memenuhi bahan baku yang diperlukan sehingga pemilik harus beralih ke supplier yang lain. Oleh karena itu biaya ini harus selalu dikeluarkan untuk memastikan bahan baku yang dibeli sudah sesuai.

Biaya kegagalan internal selama bulan September-Desember mengalami fluktuatif, pada bulan September-Oktober mengalami penurunan prosentase biaya kegagalan sebagai dampak dari biaya perbaikan yang meningkat sebesar Rp 10.000.000, dikarenakan terdapat kerusakan pada mesin sehingga dibutuhkan perbaikan atas peralatan tersebut. Peralatan mengalami kerusakan ialah mesin diesel yang diuntukkan sebagai pembangkit listrik, mesin penggiling mie, kendaraan. Sedangkan pada bulan November-desember prosentasinya meningkat karena biaya

perbaikan dan pengerjaan kembali juga meningkat. Hal tersebut dikarenakan banyaknya permintaan menjelang akhir tahun yang dibuktikan dengan tingkat penjualan aktual pada bulan November meningkat sebesar Rp 80.000.000 sehingga terdapat banyak kendala pada mesin yang perlu perbaikan dan adonan yang kurang bagus.

Biaya kegagalan eksternal yang dialami oleh UMKM mie wahyu sangat berfluktuatif dimana pada bulan September sebesar Rp 475.000, lalu pada bulan oktober turun menjadi Rp 390.000. Pada bulan November sebesar Rp 580.000, lalu turun lagi di bulan desember sebesar 508.000. Hal tersebut disebabkan oleh besarnya produk cacat yang dialami oleh mie wahyu, dapat dilihat pada tabel 4.2 daftar produk cacat. Semakin tinggi produk cacat yang dialami maka semakin tinggi juga biaya Retur. Selain itu keluhan pelanggan yang dapat dilihat pada tabel 4.7 juga mempengaruhi besarnya Retur yang dilakukan oleh UMKM mie wahyu.

Secara teori, peningkatan pada biaya pencegahan dan biaya penilaian jauh lebih baik dan menguntungkan daripada peningkatan pada biaya kegagalan internal dan eksternal (Hansen dan Mowen, 2009). Biaya pencegahan berkaitan dengan investasi untuk mencegah terjadinya cacat atau masalah dalam produk atau layanan sejak awal. Ini dapat mencakup pelatihan karyawan, perbaikan proses produksi, pengurangan bahan baku berkualitas tinggi, dan pengembangan sistem kontrol kualitas yang baik. Dengan mencegah terjadinya masalah, perusahaan dapat menghindari biaya tambahan yang mungkin timbul karena perbaikan atau penggantian produk yang cacat di tahap berikutnya. Biaya kegagalan internal merujuk pada biaya yang timbul akibat produk atau layanan yang tidak memenuhi standar kualitas internal perusahaan sebelum mencapai pelanggan. Contohnya adalah biaya perbaikan atau penghentian produk sebelum dikirim ke pelanggan. Dengan meningkatkan biaya pencegahan, perusahaan dapat mengurangi terjadinya kegagalan internal ini, yang pada gilirannya dapat mengurangi biaya tambahan dan meningkatkan efisiensi operasional. Biaya kegagalan eksternal terjadi ketika produk yang sudah dijual ke pelanggan mengalami masalah atau cacat, yang memerlukan biaya tambahan seperti pengembalian produk, layanan pelanggan, atau penggantian. Dengan meningkatkan biaya penilaian, misalnya melalui pemeriksaan kualitas yang lebih ketat sebelum pengiriman, perusahaan dapat mengidentifikasi potensi masalah sebelum produk mencapai pelanggan. Ini dapat mengurangi kemungkinan kegagalan eksternal dan biaya yang terkait dengan reputasi dan garansi.

Tingginya persentase biaya kualitas yang masih terjadi pada UMKM disebabkan oleh beberapa faktor. Berikut beberapa faktor, penyebab, dan solusi yang dapat diterapkan oleh UMKM mie wahyu

1. Masalah Kualitas Produk atau Layanan:

Produk atau layanan sering mengalami masalah atau cacat, yang mengakibatkan biaya tinggi untuk perawatan pemeliharaan mesin, perbaikan, penggantian, dan pengerjaan kembali. Solusinya dengan meningkatkan biaya pencegahan dengan menginvestasikan lebih banyak dalam kontrol kualitas, pelatihan karyawan, dan pengurangan bahan baku berkualitas tinggi. Menjalankan pemeriksaan kualitas yang ketat sebelum produk berada di tangan pelanggan sehingga dapat membantu mencegah masalah ini.

2. Proses Produksi yang Tidak Efisien:

Proses produksi yang tidak terorganisir atau tidak efisien dapat menghasilkan biaya tambahan karena waktu kerja yang tidak produktif atau kebutuhan akan perbaikan terus-menerus. Solusi dengan melakukan evaluasi mendalam terhadap proses produksi untuk mengidentifikasi area di mana efisiensi dapat ditingkatkan. Menerapkan prinsip-prinsip Lean Manufacturing atau Six Sigma dapat membantu dalam memperbaiki proses dan mengurangi biaya tambahan.

3. Kualitas Layanan Pelanggan yang Rendah:

Kualitas layanan pelanggan yang buruk dapat mengakibatkan biaya tambahan karena kebutuhan akan penanganan keluhan atau pengembalian produk. Solusinya dengan meningkatkan pelatihan dan dukungan bagi staf layanan pelanggan. Mengembangkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas dalam menanggapi pelanggan juga dapat membantu.

Dengan mengidentifikasi penyebab utama dan menerapkan solusi yang tepat, UMKM mie wahyu dapat mengurangi persentase biaya per penjualan aktual, meningkatkan efisiensi operasional, dan pada akhirnya meningkatkan profitabilitas dan kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Analisis biaya kualitas pada UMKM Mie Wahyu selama bulan September-Desember menunjukkan bahwa total biaya kualitas per penjualan aktual masih di atas angka optimal 2,5%. Pada bulan september persentase biaya kualitas sebesar 9,52%, di bulan oktober sebesar 5,39%. Sedangkan pada bulan November persentase biaya kualitas sebesar 6,02% dan pada bulan

desember sebesar 5,02%. Rata-rata total biaya kualitas per penjualan adalah sebesar 6,5%. Hal ini berarti bahwa total biaya kualitas per penjualan masih di atas angka optimal 2,5% per penjualan aktual. Tingginya biaya kualitas membuktikan bahwa masih ada keluhan pelanggan yang terjadi, sehingga UMKM Mie Wahyu harus memperbaiki kualitas dengan cara melakukan perawatan secara berkala, inspeksi berkala, training karyawan, dll guna mencapai zero defect. Tingginya total biaya kualitas per penjualan aktual ini membuktikan bahwa masih tinggi pula komponen biaya kualitas, yaitu: biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Adanya biaya kegagalan internal maupun eksternal yang masih tinggi.

Tingginya persentase biaya kualitas yang masih terjadi pada UMKM disebabkan oleh beberapa faktor antara lain produk atau layanan sering mengalami masalah atau cacat, yang mengakibatkan biaya tinggi untuk perawatan pemeliharaan mesin, perbaikan, penggantian, dan pengerjaan kembali. Dengan mengidentifikasi penyebab utama dan menerapkan solusi yang tepat, UMKM mie wahyu dapat mengurangi persentase biaya per penjualan aktual, meningkatkan efisiensi operasional, dan pada akhirnya meningkatkan profitabilitas dan kepuasan pelanggan.

Saran

1. UMKM Mie Wahyu masih harus berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas dengan mengadakan program program kualitas yang dapat menurunkan tingkat produk cacat dan biaya kegagalan, seperti: melakukan perawatan secara berkala, melakukan inspeksi secara berkala, menyediakan pelatihan khusus untuk karyawan, dan program kualitas lainnya, untuk mencapai total biaya kualitas 2,5% dari penjualan aktual serta dapat menurunkan produk cacat hingga mencapai zero defect.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menganalisis biaya kualitas pada UMKM lain yang menerapkan biaya kualitas dengan jangka waktu yang lebih panjang.

DAFTAR REFERENSI

- Adam, F., Manossoh, H., & Pinatik, S. (2023). Analisis efisiensi pengendalian biaya kualitas pada Aksan Bakery Manado. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952, 5–24.
- Aprinawati, A., et al. (2023). Manfaat biaya kualitas terhadap keunggulan bersaing perusahaan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 1(4), 469–477. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/4>
- Blocher, E. J., et al. (2007). *Manajemen biaya: Penerapan strategis (Jilid Kedua)*. Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat.
- Carter, W. K., & Usry, M. E. (2009). *Cost accounting (Akuntansi biaya)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Chopra, A., & Garg, D. (2012). Introducing models for implementing cost of quality system. *TQM Journal*, 24(6), 498–504. <https://doi.org/10.1108/17542731211270061>
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2009). *Cost management: Accounting and control*. Cincinnati, OH: South-Western Publishing Co.
- Hidayati, L., & Wibowo, D. (2023). Analisis biaya kualitas produk dalam mempertahankan keberlangsungan usaha dan kepercayaan konsumen UMKM di Simo Sidomulyo. *Jurnal Ilmu Riset Akuntansi*, 1(1), 1–13.
- Paddery, P., Meriana, & Natalia, N. (2021). Analisis biaya kualitas pada UMKM Cipta Karya Rejang Lebong. *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)*, 19(2), 55–58. <https://doi.org/10.58222/js.v19i2.106>
- Putikadea, I. (2010). Penentuan harga pokok penjualan kamar "Deluxe" dengan menguntukkan metode activity based costing pada Resort G-Land Joyo's Camp tahun 2010. pp. 1–10.
- Putikadea, I. (2014). Analisis biaya kualitas untuk mencapai zero complaint pada G-Land Joyo Surf Camp Resort.
- Ramdeen, C., Santos, J., & Chatfield, H. K. (2007). Measuring the cost of quality in a hotel restaurant operation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(4), 286–295. <https://doi.org/10.1108/09596110710747625>
- Rivaldhy, Z. A. (2022). Pengendalian kualitas produk kantong plastik menguntukkan metode Six Sigma (Studi Kasus: CV Makmur Raya Sejahtera). *Teknik Industri*, 1–3.
- Safitri, M. S., Anwar, C., & Muliasari, I. (2021). Analisis pengaruh biaya kualitas terhadap produk cacat.
- Sukendar, I., Sugiyono, A., & Supardi, F. (2021). Analisis biaya kualitas menguntukkan metode activity based costing (ABC) pada usaha mikro kecil menengah (UMKM). *Applied Industrial Engineering Journal*, 4(1), 20–28. <https://doi.org/10.33633/aiej.v4i1.4611>

Yuniarti, E., M. M., N., & Irwandi, I. (2021). Analisis biaya kualitas dalam meningkatkan daya saing industri rotan menuju program Making Indonesia 4.0. *Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen Malahayati*, 9(1), 38–44. <https://doi.org/10.33024/jrm.v9i1.4316>