

## Pengukuran biaya kualitas dalam kerangka balanced scorecard studi kasus: PT. AH

Anandha Hindarto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=99925&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pengukuran biaya kualitas dibagi ke dalam kategori-kategori dan elemen-elemen, kategori biaya kualitas adalah: biaya kesalahan eksternal, biaya kesalahan internal, biaya penilaian, dan biaya pencegahan. Kategori biaya kesalahan tersembunyi (hidden cost) dapat ditambahkan, apabila diperlukan. Tiap-tiap kategori terdiri dari beberapa elemen sesuai dengan kondisi perusahaan masing-masing, seperti warranty claim, perbaikan, pengerjaan ulang, dan sebagainya. Usaha perbaikan kualitas dan pengukuran biaya kualitas memerlukan kepemimpinan manajemen tingkat atas yang harus terintegral ke dalam aktifitas operasional harian sehingga diperlukan suatu sistem yang dapat mengintegrasikan strategi perusahaan dengan strategi pada penurunan biaya kualitas yang merupakan salah satu fungsi pengukuran biaya kualitas. Pengukuran biaya kualitas dalam kerangka balanced scorecard menyediakan rangka untuk mengintegrasikan strategi penurunan biaya kualitas, yang merupakan salah satu fungsi pengukuran biaya kualitas, dengan strategi perusahaan yang lain dan menyediakan pemetaan hubungan strategi dan penentuan ukuran dalam setiap perspektif kartu nilai berimbang (balanced scorecard).

Penelitian pengukuran biaya kualitas dalam kerangka kartu nilai berimbang dengan menentukan strategi penurunan biaya kualitas yang didasarkan pada strategi penurunan biaya kualitas dengan tahapan pada penurunan biaya kesalahan eksternal kemudian penurunan biaya kesalahan internal dan selanjutnya optimalisasi biaya penilaian dan pencegahan, pemetaan hubungan kualitas dengan keuangan, dan strategi umum dan generik yang ada hubungannya dengan penurunan biaya kualitas. Pemetaan hubungan sebab akibat diawali dengan strategi perusahaan dalam menurunkan biaya kualitas dengan menentukan tujuan menggunakan acuan pada industri terbaik atau berkelas dunia yang mempunyai biaya kualitas sekitar 1-2% dari penjualan atau biaya dasar produk (cost of good sold-COGS). Pada perspektif keuangan strategi penurunan biaya kualitas tersambung pada peningkatan profitabilitas. Perspektif pelanggan pada penurunan ketidakpuasan pelanggan, perspektif proses bisnis internal penurunan biaya kualitas pada biaya kesalahan internal dan optimalisasi atau penurunan biaya penilaian, dan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada optimalisasi biaya kualitas pada biaya pencegahan. Dari pemetaan hubungan sebab akibat dalam keempat perspektif digunakan untuk menentukan ukuran tiap strategi dalam masing-masing perspektif dengan menggunakan indikator-indikator kunci kinerja (key performance indicators) strategi tersebut. Ukuran yang digunakan secara unit adalah: return on investment (ROI), rasio biaya kualitas terhadap biaya produksi, indeks kepuasan pelanggan (customer dissatisfaction index), Jumlah keluhan pelanggan (number of customer complain), jumlah komponen rusak (number of piece reject, jumlah inspeksi (number of inspection), rasio biaya pencegahan terhadap biaya kualitas total, dan rasio jam pelatihan terhadap total karyawan.

Studi kasus penelitian ini akan mengukur kartu nilai biaya kualitas pada PT. AH dan mengintegrasikan

dengan strategi perusahaan PT. AH Analisa biaya kualitas menunjukkan biaya kualitas PT. AH masih tinggi sehingga dapat digunakan sebagai landasan untuk menggunakan strategi penurunan biaya kualitas dengan tujuan untuk peningkatan pendapatan dan integrasi kartu nilai biaya kualitas dengan kartu nilai PT. AH. Analisa optimasi untuk meminimasi biaya kualitas dengan menggunakan variabel ukuran dalam kartu nilai berimbang menunjukkan bahwa ukuran dengan korelasi kuat dapat digunakan sebagai variabel dan hasil optimasi menghasilkan minimalitas biaya kualitas dicapai pada biaya kualitas pencegahan dan penilaian. Biaya kesalahan internal dan eksternal mencapai titik not untuk mencapai biaya kualitas minimal.

*Categories of cost of quality measurement external failure cost, internal failure cost, appraisal cost, prevention cost and hidden cost. Each category divided into elements which customizable with condition of company, such: warranty claim, repair, rework, scrap, etc. Quality improvement efforts and cost of quality measurement need leadership of high level management which they will be integrated into operational activity or day-to-day activities, otherwise the system must be developed into company strategic with reduce cost of quality's strategic which one most function cost of quality measurement. Measure cost of quality into balanced scorecard provide frame work to integration reduced cost of quality strategic with the other business strategic, and provide mapping cause effect strategy and define measures on each balanced scorecard's perspective.*

This research determine reduce cost of quality strategic which use four step, such: reduce external failure cost, reduce internal failure cost, optimize appraisal cost and prevention cost; mapping quality to finance; and relationship of generic strategic with reduce of quality cost. Mapping cause effect relationship start with company strategic on reduce quality cost which can use benchmark on the best industries with 1-2% COQICOGS (cost of good sold). Quality cost reducing on financial perspective link with profitability. Customer perspective on reduce of satisfaction, reduce internal failure cost and optimize appraisal cost on internal process business, and learning and growth perspective on optimize prevention cost. From mapping cause effect relationship on four generic perspectives can breakdown to one measures which use key performance indicator of each strategic. The usable measure such: return on investment, quality cost divided cost of good sold ratio, customer dissatisfaction index, number of customer complain, number of piece reject, number of inspection, ratio of prevention cost with total quality cost, and hour of training. Case study in this research to measure quality scorecard on PT: AH and its will be integrated with strategic of PT. AH.

Cost of quality analysis show its more higher and use to determine reduce quality cost to achieve profitability and integration quality cost's scorecard with PT.AH's scorecard. Optimum analysis to minimize cost of quality can use variable which have strong correlation, and the result minimize of cost of quality show internal failure cost and external failure cost have zero point.