

## PELATIHAN QUALITY COST PADA UMKM UNTUK MENGHADAPI PERSAINGAN PRODUK

Ardiansyah Rasyid<sup>1\*</sup>, Yunia Arinda Jayanti<sup>2</sup>, Christiandinata Tjandra Bravo<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Tarumanagara Jakarta

E-mail: <sup>1)</sup> [ardiansyahr@fe.untar.ac.id](mailto:ardiansyahr@fe.untar.ac.id)

### *Abstract*

*The purpose of the activity is to help business owners have a stock of knowledge about quality costs, so that business owners can increase product excellence compared to other competitors in the market. The partner chosen in the PKM activity is a homemade handicraft business with the Damar Handy Craft brand, various kinds of raw materials are combined and processed into handicraft products such as decorative lamps, decorations and so on. Damar Handy MSMEs are domiciled in the city of Serang, Banten Province. Based on initial observations to partners communicated directly with business owners, the main problem of partners lies in the absence of understanding of the classification of quality costs and their application. This is due to the partners' lack of knowledge about quality costs so that the handicraft products that are successfully made do not have adequate quality with an efficient level of cost expenditure. The method offered in the activity is training/socialization on quality costs and the classification and utilization of quality costs in online handicraft processing. The results of the activity show that the implementation of the training went smoothly, there was a discussion between the partners and the PKM team. It is hoped that knowledge about quality costs can be able to overcome partner problems, so that partners can increase product excellence compared to competitors..*

**Keywords:** *Cost of Quality, Handicrafts, Handicraft Products*

### **Abstrak**

Tujuan kegiatan adalah untuk membantu pemilik usaha memiliki bekal pengetahuan tentang biaya kualitas, agar pemilik usaha dapat meningkatkan keunggulan produk dibandingkan kompetitor lain di pasar. Mitra yang dipilih pada kegiatan PKM adalah usaha kerajinan tangan homemade dengan merek Damar Handy Craft, aneka macam bahan baku dikombinasikan dan diolah menjadi produk kerajinan tangan seperti lampu hias, hiasan dan lain sebagainya UMKM Damar Handy berdomisili di kota Serang, Provinsi Banten. Berdasarkan observasi awal ke mitra yang dikomunikasikan secara langsung dengan pemilik usaha, masalah utama mitra terletak pada belum adanya pemahaman mengenai klasifikasi biaya kualitas dan penerapannya. Hal ini dikarenakan masih lemahnya pengetahuan mitra tentang biaya kualitas (Quality Cost) sehingga produk kerajinan tangan yang berhasil dibuat belum memiliki kualitas yang memadai dengan tingkat pengeluaran biaya yang efisien. Metode yang ditawarkan pada kegiatan adalah pelatihan/sosialisasi tentang biaya kualitas serta klasifikasi dan pemanfaatan biaya kualitas dalam pengolahan kerajinan tangan secara daring. Hasil kegiatan menunjukkan pelaksanaan pelatihan berjalan lancar, terjadinya diskusi antara mitra dengan tim PKM. Harapannya pengetahuan tentang biaya kualitas dapat mampu mengatasi persoalan mitra, sehingga mitra dapat meningkatkan keunggulan produk dibandingkan dengan kompetitor.

**Kata kunci:** Biaya Kualitas, Kerajinan Tangan, Produk Kerajinan Tangan

## **1. PENDAHULUAN**

Pada segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) persaingan kualitas produk semakin ketat dan terbuka di era saat ini. Banyaknya orang-orang yang beralih profesi menjadi entrepreneur dan membuka usaha kecil milik sendiri menjadi salah satu faktor ketatnya persaingan (Putri et al., 2022). Keterbukaan teknologi juga memungkinkan usaha dari luar negeri menjual langsung produk barang/jasa mereka ke konsumen di Indonesia dengan mudah. Tuntutan UMKM untuk menyediakan produk barang/jasa yang berkualitas menjadi suatu keharusan yang tidak bisa lagi diabaikan ketika memutuskan membuka usaha (Firdaus et al., 2022).

Kualitas produk ditentukan oleh kapabilitas UMKM yang menyediakan produk tersebut disaat proses pembuatan produk sampai dengan produk selesai dan siap dijual kepada konsumen (Kasih & Reviandani, 2022). Setiap bisnis pasti ingin menyediakan produk dengan kualitas terbaik. Namun, terbatasnya kualitas erat hubungannya dengan biaya yang rela dikorbankan perusahaan untuk produk mereka (Anggriani & Goestaman, 2013). Semakin tinggi biaya, seharusnya semakin tinggi kualitas produk yang dapat disediakan oleh perusahaan (Hansen, 2009; Mulyadi, 2017). Disinilah peran biaya kualitas (*quality cost*) pada perusahaan diperlukan untuk mencapai target kualitas produk yang diinginkan perusahaan tanpa terjadinya biaya berlebihan yang dikeluarkan (Komara et al., 2012).

Biaya kualitas adalah biaya-biaya yang berkaitan dengan pencegahan, pengidentifikasian, perbaikan dan pembetulan produk yang berkualitas rendah (Warcito & Nengzih, 2022) dan dengan *opportunity cost* dari hilangnya waktu produksi dan penjualan sebagai akibat rendahnya kualitas (Blocher et al., 2007). Biaya kualitas terbagi menjadi empat kategori (Ahalik, 2014), yakni biaya pencegahan (*prevention cost*), biaya penilaian (*appraisal cost*), biaya kegagalan internal (*internal failure cost*), dan biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*).

Kegiatan PKM melibatkan mitra yang bergerak pada bidang industri kreatif kerajinan tangan di kota Serang, Banten. Dari hasil observasi yang dilakukan kepada mitra dan melalui analisis situasi mengenai penerapan biaya kualitas pada mitra UMKM maka terdapat beberapa permasalahan yang dialami mitra, yaitu: (1) Belum adanya pembekalan pengetahuan kepada mitra tentang biaya kualitas. (2) Belum adanya penerapan biaya kualitas pada usaha mitra,

Berdasarkan analisis situasi di atas, prioritas masalah mitra yang ingin diselesaikan adalah memberikan pembekalan pengetahuan kepada mitra tentang biaya kualitas dan penerapannya sebagai bekal mitra untuk dapat unggul dalam mencapai kualitas produk yang lebih baik secara efisien.

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode yang ditawarkan pada kegiatan PKM adalah pelatihan, dilakukan untuk memberikan pembekalan kepada mitra dalam memahami biaya kualitas yang meliputi definisi, empat klasifikasi biaya kualitas, dan penerapannya pada bisnis UMKM dengan mengacu pada beberapa sumber textbook maupun jurnal. Untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi ini, ada beberapa langkah yang perlu dilakukan.

- a. Ketua pelaksana PKM menghubungi pihak mitra
- b. Melakukan pengamatan terkait permasalahan yang dihadapi mitra
- c. Mitra memberikan pernyataan kesediaan untuk bekerjasama

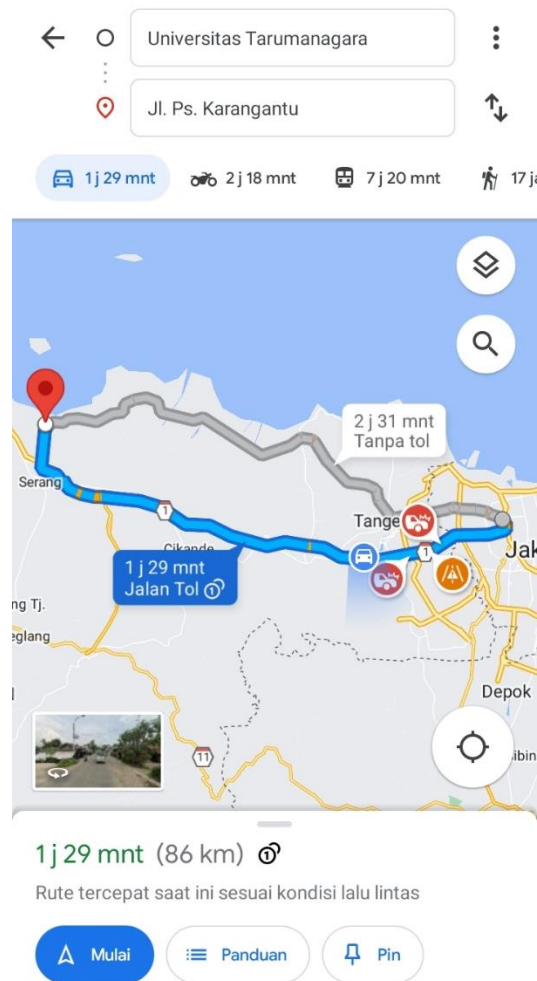
- d. Pelaksana dan mitra menentukan jadwal pelaksanaan untuk sosialisasi
- e. Pelaksana PKM menyiapkan materi yang akan disampaikan kepada mitra
- f. Pelaksana PKM meminta izin melakukan sosialisasi sesuai dengan kesepakatan.
- g. Pelaksana PKM melakukan pembagian tugas dengan mahasiswa yang membantu kegiatan
- h. Pelaksana PKM menyampaikan materi sosialisasi melalui ceramah, diskusi, dan tanya jawab. sosialisasi tentang biaya kualitas secara daring
- i. Pelaksana PKM menjelaskan tentang bagaimana penerapan biaya kualitas dalam bisnis
- j. Pelaksana meminta mitra untuk bertanya jika materi yang disampaikan belum dimengerti,
- k. Pelaksana PKM menanggapi respon mitra tentang materi yang telah disampaikan dan melakukan evaluasi.

Kegiatan Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan pada bulan Mei 2023, tabel jadwal kegiatan pelaksanaan adalah:

**Tabel 1. Metode Pelaksanaan**

No	Tahap	Metode Pelaksanaan	Indikator Pelaksanaan
1	Observasi Awal	Wawancara dengan mitra terkait program PKM	Hasil wawancara
2	Penyusunan materi	Mempelajari berbagai literatur dan jurnal	Tersusunnya PPT materi biaya kualitas
3	Sosialisasi	Pelatihan biaya kualitas melalui daring	Penyampaian materi pemahaman biaya kualitas. Pemberian kuisioner pretest
4	Diskusi	Pelatihan biaya kualitas secara daring	Terjadi tanya jawab dua arah
5	Evaluasi	Solusi meningkatkan pemahaman mitra tentang biaya kualitas	Menambah pengetahuan mitra. Pemberian kuisioner post test

Untuk mendukung keberhasilan dari program PKM, maka dilakukan evaluasi melalui penyebaran kuesioner kepada mitra. Mitra UMKM Damar Handy Craft memberikan tanggapan tentang keberhasilan sosialisasi pelatihan yang diberikan. Melalui tanggapan mitra dari kuisioner pre-test (sebelum sosialisasi) dan *post-test* (sesudah sosialisasi), didapatkan tingkat keberhasilan 100%. Lokasi pengabdian pada masyarakat ini berada pada gambar peta seperti tampak dibawah ini:



Gambar 1. Lokasi Mitra

Pelaksanaan dan pengabdian ini berlokasi di kompleks pasar karangantu, kel. Banten kec. Kasemen. Kota Serang, Banten. Kegiatan PKM dilakukan secara daring melalui *Zoom meeting*.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Profil Usaha Mitra

Mitra kegiatan PKM yaitu Damar Handy Craft, yang lokasi usahanya bedomisili di kompleks pasar karangantu, kel. Banten kec. Kasemen. Kota Serang, Banten. Bapak Herman Daeng Parukka selaku pemilik usaha ini memulai bisnisnya dari rumah bermodalkan kreatifitas tangan di bidang aneka kerajinan tangan. Selain karena memiliki kreatifitas yang memadai dalam menghasilkan kerajinan tangan, Bapak Herman juga melihat cukup tingginya permintaan masyarakat sekitar maupun luar daerah Serang terhadap kerajinan tangan. Hal ini memotivasi Bapak Herman untuk terus mengembangkan produk-produk kerajinan tangan miliknya, mulai dari kerajinan dari bahan-bahan bekas, kerajinan tangan dari bahan plastik, sampai dengan kerajinan dengan bahan kombinasi

Berikut merupakan beberapa contoh produk kerajinan tangan milik UMKM Damar Handy Craft:



**Gambar 2. Foto Produk Mitra**

### **3.2. Model IPTEKS yang ditransfer ke Mitra**

#### **Pemahaman Biaya Kualitas**

Sebagaimana yang dijelaskan oleh (Gaspersz, 2001) biaya kualitas dapat diklasifikasikan menjadi empat kelompok, Berikut ini adalah uraian mengenai keempat biaya yang termasuk biaya kualitas tersebut:

*Prevention cost* (biaya pencegahan). Biaya pencegahan adalah biaya yang dikeluarkan untuk mencegah terjadinya cacat dalam produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Dengan demikian, semakin besar biaya pencegahan yang dikeluarkan, maka jumlah produk cacat yang dihasilkan akan berkurang dan biaya kegagalan semakin kecil. Meliputi:

1. Perencanaan kualitas: biaya-biaya yang berkaitan dengan aktivitas perencanaan yang berkualitas secara keseluruhan, termasuk penyiapan prosedur-prosedur yang diperlukan untuk mengkomunikasikan rencana kualitas ke seluruh pihak yang berkepentingan.
2. Tinjauan-tinjauan produk baru: biaya-biaya yang berkaitan dengan rekayasa keandalan dan aktivitas lain yang terkait dengan kualitas yang berhubungan dengan pemberitahuan desain baru.
3. Pengendalian proses: biaya-biaya inspeksi dan pengujian dalam proses untuk menentukan status dari proses, bukan status dari produk.
4. Audit kualitas: biaya-biaya yang berkaitan dengan relevansi atas pelaksanaan aktivitas dalam rencana kualitas secara keseluruhan.
5. Evaluasi kualitas pemasok: biaya-biaya yang berkaitan dengan evaluasi terhadap pemasok sebelum pemilihan pemasok, audit terhadap aktivitas-aktivitas selama kontrak dan usaha-usaha yang berkaitan dengan pemasok.
6. Pelatihan: biaya-biaya yang berkaitan dengan penyiapan dan pelaksanaan program-program latihan yang berkaitan dengan kualitas.

*Appraisal cost* (biaya penilaian). Biaya penilaian adalah biaya yang dikeluarkan untuk menentukan apakah produk dan jasa telah memenuhi persyaratan kualitas yang telah ditetapkan. Tujuan utama dari fungsi penilaian ini adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kerusakan produk sampai ke tangan konsumen. Meliputi:

1. Inspeksi pada saat penerimaan, melalui inspeksi pada pemasok, atau melalui inspeksi yang dilakukan oleh pihak ketiga.

2. Inspeksi dan pengujian produk dalam proses: biaya yang berkaitan dengan evaluasi produk dalam proses terhadap persyaratan kualitas yang ditetapkan.
3. Inspeksi dan pengujian produk akhir: biaya yang berkaitan dengan evaluasi produk akhir terhadap persyaratan kualitas yang ditetapkan.
4. Audit kualitas produk: biaya untuk melakukan pada produk dalam proses atau produk akhir.
5. Pemeliharaan akurasi peralatan pengujian: biaya dalam melakukan kalibrasi (penyesuaian) untuk mempertahankan akurasi instrumen pengukuran dan peralatan.
6. Evaluasi stok: biaya yang berkaitan dengan pengujian produk dalam penyimpanan untuk menilai kualitas.

*Internal failure cost* (biaya kegagalan internal) Biaya kegagalan internal adalah biaya yang dikeluarkan karena terjadinya ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan namun sudah dapat dideteksi sebelum produk dikirim ke konsumen, meliputi:

1. *Scrap*: biaya yang dikeluarkan untuk tenaga kerja, material, dan biasanya overhead pada produk cacat yang secara ekonomis tidak dapat diperbaiki kembali. Terdapat banyak variasi nama dari jenis ini yaitu, scrap, cacat, usang, dll.
2. Pekerjaan ulang (*rework*): biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki kesalahan (mengerjakan ulang) produk agar memenuhi spesifikasi produk yang ditentukan.
3. Analisis kegagalan: biaya yang dikeluarkan untuk menganalisis kegagalan produk guna menentukan penyebab-penyebab kegagalan itu.
4. Inspeksi ulang dan pengujian ulang: biaya yang dikeluarkan untuk inspeksi ulang dan pengujian ulang produk yang telah mengalami pengerjaan ulang atau perbaikan kembali.
5. *Downgrading*: selisih diantara harga jual normal dan harga yang dikurangi karena alasan kualitas.
6. *Avoidable process losses*: biaya-biaya kehilangan yang terjadi, meskipun produk itu tidak cacat. Sebagai contoh: kelebihan bobot produk yang diserahkan ke konsumen karena variabilitas dalam peralatan pengukuran, dan lain-lain.

*External failure cost* (biaya kegagalan eksternal). Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang dikeluarkan karena terjadinya ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan, namun baru dapat dideteksi setelah produk berada di tangan konsumen. Biaya ini merupakan biaya yang paling merugikan, karena dapat menyebabkan reputasi perusahaan buruk, kehilangan konsumen dan pangsa pasar. Tetapi biaya ini dapat hilang apabila perusahaan tidak menghasilkan produk cacat atau rusak, meliputi:

1. Jaminan (*warranty*): biaya yang dikeluarkan untuk penggantian atau perbaikan kembali produk yang masih dalam masa jaminan.
2. Penyelesaian keluhan: biaya-biaya yang dikeluarkan untuk penyelidikan dan penyelesaian keluhan yang berkaitan dengan produk cacat.

3. Produk dikembalikan: biaya-biaya yang berkaitan dengan penerimaan dan penempatan produk cacat yang dikembalikan oleh konsumen.
4. *Allowances*: biaya-biaya yang berkaitan dengan konsesi pada konsumen karena produk yang dibawah standar kualitas yang sedang diterima oleh konsumen atau yang tidak memenuhi spesifikasi dalam penggunaan.

Pemberian pemahaman mengenai klasifikasi yang tepat untuk setiap kategori biaya kualitas yaitu biaya pencegahan (*prevention cost*), biaya penilaian (*appraisal cost*), biaya kegagalan internal (*internal failure cost*), dan biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*) telah dijelaskan kepada mitra. Bapak Herman Daeng Panukka selaku pemilik UMKM Damar Handy Craft sudah mulai memahami dan mengerti pentingnya biaya kualitas pada bisnis serta penerapannya setelah pemberian edukasi oleh tim. Penerapan biaya kualitas yang dapat dilakukan oleh UMKM Damar Handy Craft dimulai dari pencatatan biaya-biaya yang termasuk biaya kualitas di dalam laporan biaya kualitas tersendiri selayaknya laporan manajemen kualitas. Pengklasifikasian biaya-biaya tersebut ke dalam 4 kategori biaya kualitas sampai dengan mengambil keputusan ketika total jumlah nominal biaya kualitas pada UMKM Damar Handy Craft. Dengan adanya laporan biaya kualitas pada manajemen usaha Damar Handy Craft diharapkan mitra dapat lebih mudah dalam mengevaluasi kinerja kualitas, membenahi produk, inovasi kualitas produk serta mengambil keputusan-keputusan strategis terkait kualitas produk guna menjadi lebih unggul dalam persaingan produk kerajinan tangan di pasaran

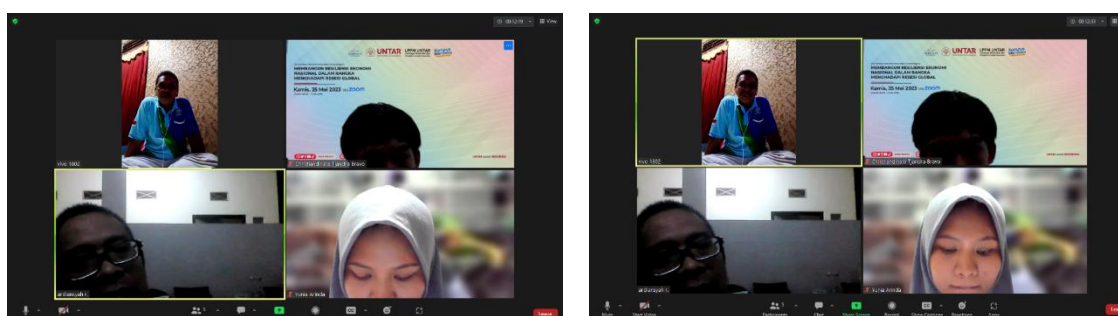
Antusiasme mitra UMKM, yakni Damar Handy Craft dalam mengikuti pelatihan yang dilaksanakan terbilang sangat baik. Komunikasi dua arah antara tim dengan mitra terjadi ketika tanya jawab dan diskusi berlangsung. Tahap terakhir dilakukan evaluasi berupa penyebaran kuesioner post-test untuk melihat sejauh mana pemahaman mitra terhadap materi yang dipaparkan.. Pre-test dan post-test menggunakan skala likert dengan ketentuan: sangat tidak paham (5), cukup paham (4), tidak paham (3), paham (2), sangat paham (1). Berdasarkan jawaban mitra dari pengisian *pre-test* dan *post-test* pada tabel 1

**Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Mitra**

<b>Indikator</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Persentase (%)</b>
Materi tentang pengenalan biaya kualitas dalam menambah pengetahuan mitra	Sangat menambah	0	0
	Cukup	0	0
	Tidak menambah	0	0
	Menambah	0	0
	Sangat menambah	100	100%
Materi tentang persaingan produk dalam menambah pengetahuan mitra	Sangat menambah	0	0
	Cukup	0	0
	Tidak menambah	0	0
	Menambah	0	0
	Sangat menambah	100	100%
Materi tentang penerapan biaya kualitas pada UMKM Damar Handy Craft	Sangat menambah	0	0
	Cukup	0	0
	Tidak menambah	0	0
	Menambah	0	0
	Sangat menambah	100	100%



Gambar 3. Sosialisasi materi biaya kualitas



Gambar 4. Penyampaian materi telah berjalan lancar, foto di saat akhir kegiatan

#### 4. KESIMPULAN

Melalui pelaksanaan kegiatan PKM, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelatihan tentang penerapan biaya kualitas diberikan dengan cara sosialisasi pemahaman kepada mitra antara lain meliputi definisi biaya kualitas, pengklasifikasian biaya kualitas, dan penerapan biaya kualitas dalam menghadapi persaingan produk
2. Pelatihan dan sosialisasi yang dilaksanakan secara daring melalui zoom meeting telah berjalan lancar dengan dibantu oleh 2 orang mahasiswa.
3. Mitra menyadari pentingnya penerapan biaya kualitas untuk dijadikan informasi bagi manajemen dalam pengambilan keputusan terkait kualitas produk guna menjadikan produk memiliki keunggulan dibandingkan para pesaing kerajinan tangan sejenis. Mitra bersemangat menerima materi yang disampaikan tim PKM. Selama proses sosialisasi berlangsung mitra berdiskusi dan melakukan tanya jawab secara aktif dengan pelaksana PKM.

#### Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan PKM, khususnya ketua LPPM Untar dan jajaran, Bapak Herman Daeng Panukka selaku pemilik usaha UMKM Damar Handy Craft dan sebagai mitra kerja di PKM, dan mahasiswa yang terlibat



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahalik, T. S. (2014). Quality Cost and Accounting For Production Losses. *Mahir Akuntansi: Akuntansi Biaya dan Manajemen*, 34.
- Anggriani, L., & Goestaman, I. (2013). Peranan Analisis Biaya Kualitas untuk Meningkatkan Kualitas Produk pada PT “X” di Surabaya. *Calyptra*, 2(1), 1–19.
- Blocher, E. J., Chen, K. H., Cokins, G., & Lin, T. W. (2007). *Manajemen Biaya: Penekanan Strategis (Buku 1)*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Firdaus, R. R., Nissa, P. K., & Khoirunnisa, K. (2022). Analisis Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Produktivitas Toko Paris Shoes. *Research in Accounting Journal (RAJ)*, 2(1), 135–142.
- Gaspersz, V. (2001). *Total quality management*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hansen, M. (2009). *Akuntansi Manajerial* (8 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Kasih, A. M., & Reviandani, W. (2022). Analisis Optimalisasi Biaya Kualitas Pada PT Inspira Furnexindo. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(03), 279–289.
- Komara, A. T., Djuhara, D., & Sonia, L. (2012). Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Laba Bersih Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Pindad (Persero). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 6(2), 41304.
- Mulyadi. (2017). *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Putri, R. F., Fitriani, E. W., & Sartika, S. H. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Erigo Store Brand Fashion Lokal Indonesia Yang Mendunia. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 213–220.
- Warcito, W., & Nengzih, N. (2022). Quality Cost Control Analysis to Degrade Defective Products and Their Impact on Company Performance (Case Study at Pt. Tirta Investama – Subang Factory). *Saudi Journal of Economics and Finance*, 6(8), 281–293. <https://doi.org/10.36348/sjef.2022.v06i08.004>