

## ABSTRAKSI

Tantangan dunia usaha dalam pasca perdagangan bebas khususnya para eksportir di bidang industri adalah adanya persyaratan dari beberapa negara tujuan ekspor mengenai standar kualitas internasional dan standar-standar pokok lingkungan. Hal ini menyadarkan badan-badan usaha bahwa betapa pentingnya faktor kualitas terhadap kelangsungan hidup operasinya di masa yang akan datang.

Meskipun disadari bahwa faktor kualitas merupakan salah satu faktor keberhasilan bagi badan usaha, namun kinerjanya sering kurang diperhatikan. Manajemen puncak dalam menilai keberhasilan kinerja badan usahanya menggunakan laba sebagai tolok ukur, padahal tolok ukur laba kurang dapat mencerminkan keberhasilan kinerja yang sesungguhnya sehingga hal ini akan menimbulkan penyimpangan perilaku oleh para manajernya, dimana penyimpangan ini akan mengakibatkan badan usaha kehilangan profitabilitasnya di masa yang akan datang, misal untuk meningkatkan labanya manajer akan mengurangi dana untuk penelitian dan pengembangan.

Memfokuskan pada laba sebagai tolok ukur keberhasilan kinerja pada kondisi usaha saat ini sangat tidak menguntungkan bagi badan usaha itu sendiri, perlu ukuran-ukuran kinerja lain selain laba yang dapat memberikan umpan balik dalam membantu anggota organisasi mengidentifikasi serta memecahkan masalah.

Badan usaha yang memberi perhatian besar terhadap kualitas sebaiknya memperhatikan ukuran-ukuran kinerja kualitas baik yang finansial maupun nonfinansial sebagai dasar bagi manajemen puncak menilai kinerja badan usahanya selain laba, karena manajemen puncak dapat menilai kinerja secara lebih obyektif dan bagi anggota badan usaha itu sendiri dapat termotivasi untuk mencapai tujuan kualitas melalui program-program kualitasnya.

Ukuran kinerja kualitas yang finansial adalah berdasarkan hasil pengukuran biaya kualitas. Dengan mengukur besarnya biaya kualitas yang terjadi pihak manajemen dapat mengetahui berapa besar yang dikeluarkan untuk kualitas dan betapa mahal biaya yang terjadi sebagai akibat kualitas yang buruk, sehingga hal ini dapat membantu manajemen dalam merencanakan perbaikan-perbaikan kualitas untuk mengurangi biaya kualitas. Jika biaya kualitas ini digabungkan dengan biaya produksi maka pihak manajemen tidak dapat mengantisipasi secara tepat jika terjadi penyimpangan-penyimpangan yang berkaitan dengan masalah kualitas.

Pengukuran biaya kualitas saja tidak cukup memberikan umpan balik yang akurat dalam usaha memperbaiki kualitas badan usaha, perlu diperhatikan ukuran-ukuran kinerja kualitas yang nonfinansial karena hasil

pengukuran nonfinansial dapat menyajikan informasi yang mudah dimengerti, dapat menunjukkan secara langsung permasalahan yang terjadi serta lebih tepat waktu sehingga dapat diambil tindakan koreksi dengan segera. Ukuran-ukuran nonfinansial ini dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat hasil rusak selama proses produksi. Pelanggan merupakan sumber hidup bagi badan usaha, badan usaha dapat terus beroperasi apabila hasil produksinya tetap dikonsumsi oleh para pelanggannya. Banyak faktor yang mempengaruhi para pelanggan agar tetap setia terhadap produk-produk tertentu, misalnya dalam hal kualitas produknya, tanggapannya jika ada komplain atau retur, penanganan terhadap pesanan pelanggan, penanganan pengiriman dan sebagainya. Jika pelanggan kurang mendapat perhatian dan tidak dipantau maka dapat mengakibatkan hilangnya pelanggan yang mungkin berpengaruh terhadap turunnya penjualan.

Hasil rusak yang diakibatkan kegiatan proses produksi jika tidak dipantau akan menimbulkan pemborosan, karena pihak manajemen tidak mempunyai umpan balik yang dapat memberikan informasi yang dapat menunjukkan secara langsung mengenai masalah hasil rusak yang terjadi selama proses produksi. Pemborosan yang berkelanjutan akan mempengaruhi daya saing badan usaha di masa yang akan datang.

Baik hasil pengukuran kinerja kualitas yang finansial maupun nonfinansial adalah merupakan bagian dari sistem penilaian kinerja karena informasi yang dihasilkan berguna untuk membantu pihak manajemen dalam memantau kinerja usaha perbaiki kualitas badan usaha. Agar hasil pengukuran kualitas ini dapat bermanfaat bagi pihak manajemen, maka akuntan sebagai pengolah informasi akuntansi mengerti sifat dan arti dari masing-masing kategori biaya kualitas, selain itu perlunya bekerjasama dengan bagian operasional untuk memperoleh data-data operasional.

Dengan demikian penilaian kinerja tidak hanya terbatas untuk mengantisipasi masalah jangka pendek, tetapi juga dapat digunakan untuk mengantisipasi hal-hal yang dapat merugikan badan usaha di masa yang akan datang sehubungan dengan masalah kualitas.