

ABSTRAK

Kondisi persaingan dalam dunia usaha semakin menuntut setiap pelaku usaha untuk memiliki keunggulan bersaing. Produktivitas dan kualitas merupakan senjata ampuh dalam menghadapi kondisi persaingan. Produktivitas dan kualitas memiliki potensi dalam usaha pengurangan biaya produksi tanpa harus mengkorbankan kualitas produk.

Kualitas mempunyai pengertian yang berbeda bagi setiap orang. Perbedaan sudut pandang disebabkan perbedaan fungsi produk yang bersangkutan bagi setiap pemakai. Ada dua sudut pandang yang digunakan untuk menentukan makna kualitas yaitu sudut pandang dari pihak konsumen dan sudut pandang dari pihak produsen. Sudut pandang kualitas dari pihak konsumen dijabarkan dalam delapan kriteria kualitas, sedangkan sudut pandang kualitas dari pihak produsen menjelaskan bahwa produk yang berkualitas adalah produk yang dapat memenuhi kriteria kualitas dari konsumen. Hal ini berarti produk yang tidak memenuhi kriteria kualitas yang diinginkan oleh konsumen merupakan produk cacat. Konsumen selalu menginginkan produk yang berkualitas, kondisi ini membuat produsen berkewajiban untuk memperhatikan kriteria kualitas, jika ingin mencapai keuntungan maksimal.

Produktivitas diukur berdasarkan seberapa besar rasio input dapat menghasilkan output yang berkualitas. Berarti setiap timbul produk cacat akan membawa dampak terhadap penurunan rasio produktivitas.

Ada dua ukuran yang dapat digunakan pihak manajer dalam mengukur produktivitas dan kualitas yaitu *financial measure* dan *nonfinancial measure*. *Financial measure* digunakan karena dapat memberikan umpan balik kepada manajer akibat pengambilan keputusan di masa lalu. *Nonfinancial measure* digunakan karena dapat digunakan sebagai input peramalan dimasa yang akan datang.

Ukuran kinerja kualitas yang *financial* adalah pengukuran kinerja yang menggunakan hasil pengukuran biaya kualitas, dengan mengukur biaya kualitas terjadi pihak manajemen dapat mengetahui berapa besar biaya yang harus dikeluarkan akibat adanya kualitas yang buruk, sehingga hal ini dapat digunakan pihak manajemen dalam merencanakan perbaikan kualitas untuk mengurangi biaya kualitas. Pengurangan biaya kualitas pada akhirnya akan membawa dampak terhadap penurunan biaya produksi secara total.

Ukuran kinerja kualitas yang *nonfinancial* digunakan karena dapat menyajikan informasi yang mudah dimengerti, dan dapat menunjukkan secara langsung permasalahan yang terjadi, serta lebih tepat waktu. Ukuran *nonfinancial* dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan dan *product yield*.