

## Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Produk Rusak (Studi Kasus Pada Toko Kue Sari Rasa Lombok)

Yunita Putri, Akram, Widia Astuti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Email: [yntaputri15@gmail.com](mailto:yntaputri15@gmail.com), [mm\\_akram2004@yahoo.com](mailto:mm_akram2004@yahoo.com),

[Widiaastutiakuntansi@unram.ac.id](mailto:Widiaastutiakuntansi@unram.ac.id)

### ABSTRACT

*The increasing competition between the trading industries and the current global economic development, companies are required to be able to compete with other companies. One way is to satisfy and meet consumer needs and improve the quality of production. Sari Rasa Lombok has tried to improve the quality of its products, but in reality there are still damaged products. This study aims to determine the effect of quality costs on damaged products at the Sari Rasa Lombok cake shop. The data used is the cost of quality and the number of damaged products from 2019-2021. The independent variables in this study are prevention costs, appraisal costs, internal failure costs, and external failure costs. The dependent variable in this study is the damaged product. The analytical model used is descriptive analysis and multiple linear regression with hypothesis testing partial test (t) and simultaneous test (f). The results of this study indicate that the costs of prevention, assessment costs, and internal failure costs partially have a positive effect on damaged products, while external failure costs do not partially affect damaged products. Furthermore, simultaneously prevention costs, appraisal costs, internal failure costs, and external failure costs affect the damaged product by 85% while the remaining 15% is influenced by other factors.*

**Keywords:** *Prevention Costs, Appraisal Costs, Internal Failure Costs, And External Failure Costs, Damaged Product.*

### Pendahuluan

Meningkatnya persaingan antar industri perdagangan dan perkembangan ekonomi global saat ini, perusahaan dituntut untuk mampu berkompetisi dengan perusahaan lain. Salah satu cara yang dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas hasil produksinya. Kualitas suatu produk ditetapkan berdasarkan standar ketetapan yang sudah dibuat sebelumnya. Semakin suatu produk tersebut berkualitas, maka kemungkinan untuk menghasilkan produk rusak atau cacat semakin kecil. Dalam proses pengawasan dan peningkatan kualitas diperlukan sejumlah biaya yang harus dikeluarkan perusahaan. Biaya-biaya yang dikeluarkan terkait dengan biaya untuk meningkatkan kualitas produk disebut biaya kualitas. Menurut Hansen dan Mowen (2011) meningkatkan kualitas dapat menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam profitabilitas dan juga akan mengurangi produk rusak.

Toko kue Sari Rasa Lombok merupakan salah satu UMKM yang menerapkan pengendalian kualitas produk. Sari Rasa Lombok adalah usaha yang bergerak dibidang makanan dan minuman seperti cake, brownies, dessert, serta minuman siap saji. Perusahaan tersebut terus-menerus melakukan upaya pengembangan metode untuk dapat mengurangi hingga menghilangkan produk rusak dan dalam upaya peningkatan kualitas produk yang dihasilkan. Meskipun perusahaan sudah mengeluarkan sejumlah biaya kualitas, kenyataannya masih terdapat banyak produk yang rusak. Perusahaan juga belum mempunyai laporan biaya kualitas yang disajikan tersendiri. Biaya-biaya yang terkait dengan proses peningkatan kualitas tersebut berasal dari laporan biaya produksi, biaya pemasaran, serta biaya administrasi dan umum. Penelitian ini meneliti tentang pengaruh biaya kualitas terhadap produk rusak (studi kasus pada toko kue Sari Rasa Lombok) dengan tujuan (1) untuk mengetahui pengaruh biaya pencegahan terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok (2) untuk mengetahui pengaruh biaya penilaian terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok (3) untuk mengetahui pengaruh biaya kegagalan internal terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok (4) untuk mengetahui pengaruh biaya kegagalan eksternal terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok.

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh biaya kualitas terhadap produk rusak (studi kasus pada

toko kue Sari Rasa Lombok) dengan tujuan (1) untuk mengetahui pengaruh biaya pencegahan terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok (2) untuk mengetahui pengaruh biaya penilaian terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok (3) untuk mengetahui pengaruh biaya kegagalan internal terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok (4) untuk mengetahui pengaruh biaya kegagalan eksternal terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok.

## Kajian Teori

### Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) merupakan teknik manajemen untuk mengembangkan kebijakan dan praktik guna memastikan bahwa produk dan jasa perusahaan melebihi harapan konsumen. TQM juga merupakan visi yang berfokus pada setiap orang dalam perusahaan terhadap perbaikan kualitas (Heizer dan Render, 2014).

### Biaya

Menurut Mulyadi (2014) Biaya diartikan sebagai suatu pengorbanan sumber ekonomi, diukur dalam satuan uang, yang sudah terjadi atau kemungkinan akan terjadi untuk mencapai suatu tujuan.

### Kualitas

Hansen dan Mowen (2011) menyatakan kualitas adalah tingkat atau nilai keunggulan dalam artian kualitas merupakan tolok ukur relatif terhadap kebaikan. Secara operasional kualitas suatu produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

### Biaya Kualitas

Biaya mutu atau biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin terjadi karena kualitas yang buruk yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan produk rusak. Biaya tersebut dikelompokkan ke dalam empat golongan yaitu: biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal (Ariani, 2021).

#### 1. Biaya Pencegahan

Biaya pencegahan merupakan biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan produk yang dihasilkan. Biaya ini terjadi sebelum dan selama proses produksi.

#### 2. Biaya Penilaian

Biaya penilaian adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk sesuai dengan persyaratan-persyaratan kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

#### 3. Biaya Kegagalan Internal

Biaya kegagalan internal adalah biaya kualitas yang terjadi karena adanya ketidaksesuaian persyaratan yang terdeteksi sebelum produk dikirimkan kepada pelanggan.

#### 4. Biaya Kegagalan Eksternal

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang timbul setelah produk dijual atau setelah pelanggan mengetahui kerusakan atau cacat pada produk yang diterimanya.

### Produk Rusak

Produk cacat adalah produk yang tidak memenuhi spesifikasinya (Ariani 2021). Suatu produk dikatakan rusak apabila produk tersebut tidak dapat berfungsi atau tidak mempunyai bentuk sebagaimana dikehendaki.

### Standar dan Toleransi

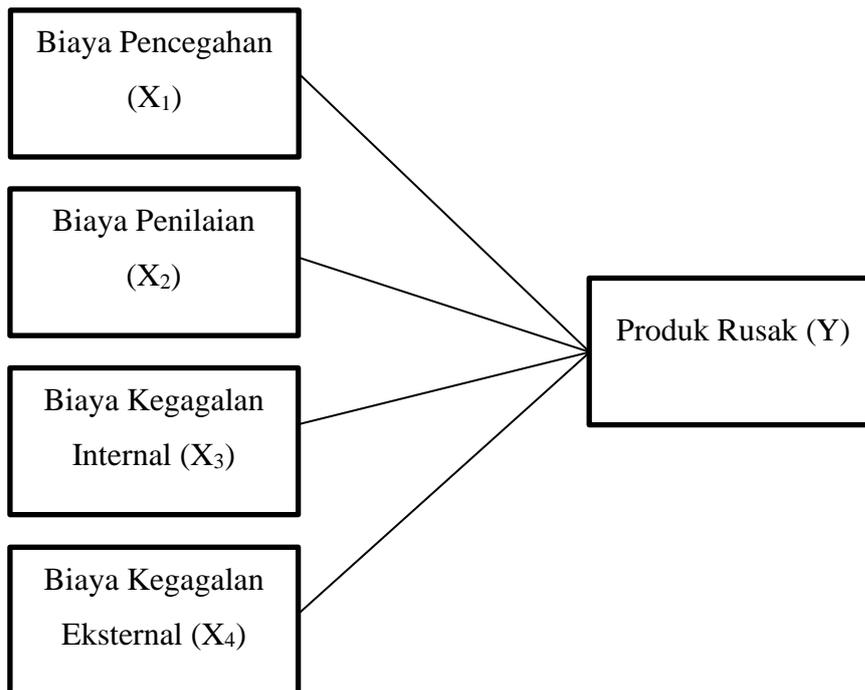
Standar adalah satuan ukur yang digunakan sebagai dasar pembandingan kualitas, kuantitas, nilai, dan hasil. Sedangkan toleransi adalah batas daerah penerimaan suatu produk. Standar kualitas produk yang ditetapkan toko kue Sari Rasa Lombok adalah produk tidak berjamur, tidak bantat, tidak kecut, dan kemasan tidak rusak.

Menurut Anom Pancawati (2022) TQM dan biaya kualitas berkaitan secara langsung terhadap kualitas produk yang dihasilkan. Keterlibatan seluruh komponen manajemen mulai dari sumber daya, karyawan atau tenaga kerja, lingkungan serta proses produksi menjadi bagian yang terintegrasi dalam

penerapan TQM yang berkesinambungan untuk menciptakan produk dengan kualitas tinggi atau produk yang terbebas dari cacat dan rusak. Biaya kualitas yang tinggi akan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi pula serta kualitas yang tinggi tersebut diawali dengan proses produksi yang baik sampai terciptanya produk akhir. Dalam proses tersebut diperlukan sebuah upaya pengendalian dalam proses dengan melakukan upaya pencegahan serta penilaian terhadap produk guna meminimalisir biaya kegagalan, baik biaya kegagalan internal maupun biaya kegagalan eksternal.

## Model Penelitian

Model penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Berdasarkan model di atas, perumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diantaranya:

H<sub>1</sub> : Biaya pencegahan berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok

H<sub>2</sub> : Biaya penilaian berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok

H<sub>3</sub> : Biaya kegagalan internal berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok

H<sub>4</sub> : Biaya kegagalan eksternal berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah laporan biaya kualitas toko kue Sari Rasa Lombok tahun 2019–2021 dengan sampel penelitian yaitu catatan biaya kualitas selama tahun 2019–2021 serta catatan produk rusak selama tahun 2019–2021, dengan analisis per bulan dengan jumlah data atau  $n=12$  bulan,  $n=3 \times 12 = 36$  bulan.

Data berupa data kuantitatif dan kualitatif yang diperoleh dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk selanjutnya dianalisis dengan regresi linear berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh biaya kualitas terhadap produk rusak dengan variabel X yaitu: Biaya Pencegahan (X<sub>1</sub>), Biaya Penilaian (X<sub>2</sub>), Biaya Kegagalan Internal (X<sub>3</sub>), serta Biaya Kegagalan Eksternal (X<sub>4</sub>), dan (Y) diukur dengan jumlah produk rusak.

## Hasil Dan Pembahasan Statistik Deskriptif

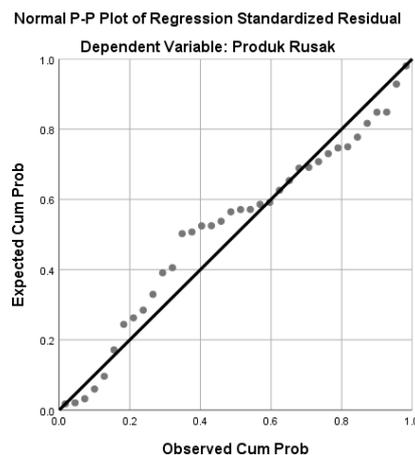
**Tabel 1 Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Biaya Pencegahan	36	5.439	5.711	5.58503	.071524
Biaya Penilaian	36	5.594	5.699	5.66250	.031118
Biaya Kegagalan Internal	36	5.296	5.470	5.39053	.048742
Biaya Kegagalan Eksternal	36	4.940	5.196	5.07642	.062561
Produk Rusak	36	1.462	2.248	1.88322	.212006
Valid N (listwise)	36				

Tabel 1 terlihat bahwa (1) biaya pencegahan selama 36 bulan (2019—2021) memiliki nilai minimum sebesar 5.439, nilai maksimum sebesar 5.711, nilai rata-rata sebesar 5.58503 dengan standar deviasi sebesar 0.071524. (2) biaya penilaian memiliki nilai minimum sebesar 5.594, nilai maksimum sebesar 5.699, nilai rata-rata sebesar 5.66250 dengan standar deviasi sebesar 0.31118. (3) biaya kegagalan internal memiliki nilai minimum sebesar 5.296, nilai maksimum sebesar 5.470, nilai rata-rata sebesar 5.39053 dengan standar deviasi sebesar 0.048742. (4) biaya kegagalan eksternal memiliki nilai minimum sebesar 4.940, nilai maksimum sebesar 5.196, rata-rata biaya kegagalan eksternalnya sebesar 5.07642 dengan nilai standar deviasi sebesar 0.062561. Lebih lanjut, jumlah produk rusak selama 36 bulan (2019—2021) memiliki nilai minimum sebesar 1.462 dan nilai maksimum sebesar 2.248. Rata-rata produk rusaknya sebesar 1.88322 dengan nilai standar deviasi sebesar 0.21006.

## Uji Asumsi Klasik

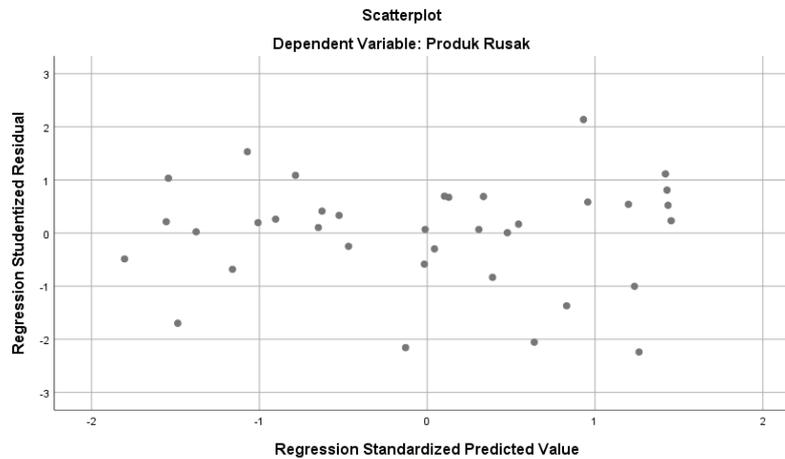
### 1. Uji Normalitas



**Gambar 1 Hasil Uji Normalitas**

Gambar 1 terlihat bahwa titik-titik menyebar tidak terlalu jauh atau melebar, berada disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi linear berdistribusi normal.

## 2. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Gambar 2 menunjukkan bahwa grafik scatterplot terpecah dan menyebar secara merata serta tidak membentuk suatu pola. Hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

## 3. Uji Multikolinieritas

**Tabel 2 Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Biaya Pencegahan ( $X_1$ )	.431	2.323	Tidak terjadi multikolinieritas
Biaya Penilaian ( $X_2$ )	.593	1.686	Tidak terjadi multikolinieritas
Biaya Kegagalan Internal ( $X_3$ )	.457	2.190	Tidak terjadi multikolinieritas
Biaya Kegagalan Eksternal ( $X_4$ )	.876	1.141	Tidak terjadi multikolinieritas

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel independen memiliki VIF < 10 dan nilai tolerance > 0.1, maka dapat dinyatakan model regresi linier tidak terdapat multikolinieritas antara variabel bebas.

## 4. Uji Autokorelasi

**Tabel 3 Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.931 <sup>a</sup>	.867	.850	.082221	1.798
a. Predictors: (Constant), Biaya Kegagalan Eksternal, Biaya Pencegahan, Biaya Penilaian, Biaya Kegagalan Internal					
b. Dependent Variable: Produk Rusak					

Tabel 3 menunjukkan hasil uji autokorelasi dengan nilai  $1.7245 < 1.798 < 2.2755$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada persamaan regresi.

## Regresi Linear Berganda

**Tabel 4 Hasil Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-22.660	2.687		-8.432	.000
	Biaya Pencegahan	1.122	.296	.378	3.787	.001
	Biaya Penilaian	1.252	.580	.184	2.159	.039
	Biaya Kegagalan Internal	2.199	.422	.506	5.211	.000
	Biaya Kegagalan Eksternal	-.131	.237	-.039	-.553	.584

a. Dependent Variable: Produk Rusak

Tabel 4 menunjukkan hasil  $Y = -22.660 + 1.112X_1 + 1.252X_2 + 2.199X_3 - 0.131X_4 + e$ . Konstanta sebesar -22.660 yang berarti apabila perusahaan mengeluarkan biaya kualitas (Biaya Pencegahan, Biaya Penilaian, Biaya Kegagalan Internal, dan Biaya Kegagalan Eksternal) maka jumlah produk rusak yang terjadi sebesar -22.660 unit.

### Uji Hipotesis

#### 1. Uji T Parsial

**Tabel 5 Hasil Uji T Parsial**

Variabel	T <sub>hitung</sub>	Sig	Keterangan
Biaya Pencegahan (X <sub>1</sub> )	3,787	0,001	H <sub>a</sub> diterima
Biaya Penilaian (X <sub>2</sub> )	2,159	0,039	H <sub>a</sub> diterima
Biaya Kegagalan Internal (X <sub>3</sub> )	5,211	0,000	H <sub>a</sub> diterima
Biaya Kegagalan Eksternal (X <sub>4</sub> )	-0,553	0,584	H <sub>a</sub> ditolak

Hasil pengujian tabel 5 menunjukkan bahwa:

X<sub>1</sub> = hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} = 3,787 > t_{tabel} = 2,042$  dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari nilai alpha atau  $0,001 < 0,05$  hal ini berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, sehingga disimpulkan bahwa biaya pencegahan berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok dengan arah positif.

X<sub>2</sub> = hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} = 2,159 > t_{tabel} = 2,042$  dengan nilai signifikansi 0,039 lebih kecil dari nilai alpha atau  $0,039 < 0,05$  hal ini berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, sehingga disimpulkan bahwa biaya penilaian berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok dengan arah positif.

X<sub>3</sub> = hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} = 5,211 > t_{tabel} = 2,042$  dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai alpha atau  $0,000 < 0,05$  hal ini berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, sehingga disimpulkan bahwa biaya kegagalan internal berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok dengan arah positif.

X<sub>4</sub> = hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} = 0,584 < t_{tabel} = 2,042$  dengan nilai signifikansi -0,553 lebih besar dari nilai alpha atau  $-0,553 > 0,05$  hal ini berarti H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak, sehingga disimpulkan bahwa biaya kegagalan eksternal tidak berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok.

## 2. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Tabel 6 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.364	4	.341	50.425	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.210	31	.007		
	Total	1.573	35			
a. Dependent Variable: Produk Rusak						
b. Predictors: (Constant), Biaya Kegagalan Eksternal, Biaya Pencegahan, Biaya Penilaian, Biaya Kegagalan Internal						

Dari hasil uji ANOVA pada tabel 6 menunjukkan nilai  $F_{hitung}=50,425 > F_{tabel}=2,67$  dengan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok.

## 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 7 Hasil Uji  $R^2$

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.931 <sup>a</sup>	.867	.850	.082221
a. Predictors: (Constant), Biaya Kegagalan Eksternal, Biaya Pencegahan, Biaya Penilaian, Biaya Kegagalan Internal				
b. Dependent Variable: Produk Rusak				

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,850 yang berarti variabel bebas memengaruhi variabel terikat sebesar 85% dan 15% dipengaruhi oleh faktor diluar penelitian ini.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Biaya Pencegahan Terhadap Produk Rusak Pada Toko Kue Sari Rasa Lombok

Hipotesis pertama menyatakan  $H_1$ : Biaya pencegahan berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok. Dilihat dari tabel nilai signifikansi untuk biaya pencegahan yaitu  $0,001 < 0,05$  dan secara parsial (uji t) dilihat dari nilai  $t_{hitung} = 3,787 > t_{tabel} = 2,042$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga disimpulkan bahwa biaya pencegahan berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pencegahan yang dikeluarkan toko kue Sari Rasa Lombok secara empiris mampu mencegah meningkatnya produk yang tidak sesuai dengan standar ketetapan atau kualitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marpaung (2016), Parapat, Oktavianti, dan Ariyati (2014), Eliyana (2008), Prihartanto

(2007), Lilis (2017), Arnovia, Nugroho, dan Dwihandoko (2020) yang menyatakan bahwa biaya pencegahan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap produk rusak.

## 2. Pengaruh Biaya Penilaian Terhadap Produk Rusak Pada Toko Kue Sari Rasa Lombok

Hipotesis kedua menyatakan  $H_2$ : Biaya penilaian berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok. Dilihat dari tabel nilai signifikansi untuk biaya pencegahan yaitu  $0,039 < 0,05$  dan secara parsial (uji t) dilihat dari nilai  $t_{hitung} = 2,159 > t_{tabel} = 2,042$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga disimpulkan bahwa biaya penilaian berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok dengan arah positif. Hal ini berarti bahwa biaya penilaian yang dikeluarkan toko kue Sari Rasa Lombok untuk melakukan pengecekan produk yang dihasilkan sesuai dengan kualitas produk yang diinginkan secara empiris mampu mencegah produk rusak yang sampai ke tangan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Parapat, Oktavianti, dan Ariyati (2014), Eliyana (2008), Prihartanto (2007), Lilis (2017), Arnovia, Nugroho, dan Dwihandoko (2020), dan Sari (2009) yang mengemukakan bahwa biaya penilaian yang dikeluarkan perusahaan untuk menentukan apakah produk sesuai dengan persyaratan-persyaratan kualitas yang ditetapkan sebelumnya mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap produk rusak.

## 3. Pengaruh Biaya Kegagalan Internal Terhadap Produk Rusak Pada Toko Kue Sari Rasa Lombok

Hipotesis ketiga menyatakan  $H_3$ : Biaya kegagalan internal berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok. Dilihat dari tabel nilai signifikansi untuk biaya kegagalan internal yaitu  $0,000 < 0,05$  dan secara parsial (uji t) dilihat dari nilai  $t_{hitung} = 5,211 > t_{tabel} = 2,042$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga disimpulkan bahwa biaya kegagalan internal berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok dengan arah positif. Hal ini berarti bahwa biaya kegagalan internal yang dikeluarkan toko kue Sari Rasa Lombok untuk melakukan pengerjaan kembali (*rework*) produk yang terdeteksi cacat atau rusak yang masih bisa diperbaiki setelah proses pengiriman produk oleh bagian distribusi ke masing-masing outlet secara empiris mampu mencegah produk rusak sampai ke tangan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hadijah, Arfan, dan Zarefar (2019), Parapat, Oktavianti, dan Ariyati (2014), dan Sari (2009) yang menyatakan bahwa biaya kegagalan internal mempunyai pengaruh signifikan terhadap produk rusak.

## 4. Pengaruh Biaya Kegagalan Eksternal Terhadap Produk Rusak Pada Toko Kue Sari Rasa Lombok

Hipotesis keempat menyatakan  $H_4$ : Biaya kegagalan eksternal tidak berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok. Dilihat dari tabel nilai signifikansi untuk biaya kegagalan eksternal yaitu  $-0,553 > 0,05$  dan secara parsial (uji t) dilihat dari nilai  $t_{hitung} = 0,584 < t_{tabel} = 2,042$  hal ini berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, sehingga disimpulkan bahwa biaya kegagalan eksternal tidak berpengaruh terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok. Hal ini terjadi karena biaya kegagalan eksternal berupa pengembalian produk (*return*) yang sudah dikeluarkan toko kue Sari Rasa Lombok menyesuaikan dengan tingkat pengembalian produk (*return*) terhadap kemungkinan ditemukannya produk rusak yang diterima oleh pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan (2017) dan Hadijah, Arfan, dan Zarefar (2019) yang menyatakan biaya kegagalan eksternal tidak berpengaruh terhadap produk rusak.

## 5. Pengaruh Biaya Kualitas (Biaya Pencegahan, Biaya Penilaian, Biaya Kegagalan Internal, dan Biaya Kegagalan Eksternal) Terhadap Produk Rusak Pada Toko Kue Sari Rasa Lombok

Berdasarkan pengujian simultan, biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal berpengaruh terhadap produk rusak. Dengan pengolahan data menggunakan SPSS diperoleh nilai signifikansi variabel  $0,000 < 0,05$  yang artinya ada pengaruh secara

bersama-sama antara variabel biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal terhadap produk rusak pada toko kue Sari Rasa Lombok.

## Kesimpulan

Penelitian ini telah memberikan kesimpulan dan memberikan bukti terhadap hipotesis yang diajukan yaitu secara simultan biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap jumlah produk rusak dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 85%, sisanya sebesar 15% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Sedangkan secara parsial biaya kualitas memiliki pengaruhnya masing-masing yaitu biaya pencegahan berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah produk rusak dengan hubungan positif sebesar 31,10%, biaya penilaian berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah produk rusak dengan hubungan positif juga sebesar 12,25%, selanjutnya biaya kegagalan internal berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah produk rusak dengan hubungan positif sebesar 45,35%, sedangkan biaya kegagalan eksternal tidak memiliki pengaruh terhadap jumlah produk rusak dengan hubungan yang negatif.

## Saran

Saran peneliti untuk perusahaan yakni toko kue Sari Rasa Lombok sebaiknya membuat laporan biaya kualitas tersendiri sehingga memudahkan untuk melakukan identifikasi dalam menekan jumlah produk rusak. Selain itu perusahaan juga bisa lebih memperhatikan serta melakukan perencanaan terhadap biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal) karena biaya tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dalam mencegah terjadinya produk rusak dan perusahaan dapat secara tepat memperlakukan biaya kualitas untuk meminimalisir terjadinya produk yang tidak sesuai standar ketetapan. Selanjutnya perusahaan harus lebih meningkatnya biaya pencegahan dan penilaian sehingga biaya kegagalan akan berkurang misalnya dengan mengadakan kegiatan pelatihan guna meningkatkan kualitas produk dan kinerja perusahaan.

Hasil penelitian ini memiliki keterbatasan, oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk mencari perusahaan yang sudah memiliki laporan biaya kualitas yang disajikan tersendiri dan peneliti selanjutnya bisa menambah indikator biaya kualitas serta menambahkan variabel lain yang berpengaruh dalam biaya kualitas itu sendiri. Selain itu peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis diharapkan menambah jumlah tempat penelitian guna mendapatkan hasil yang lebih akurat.

## Referensi

- Anom Pancawati, Ni Luh Putu. 2022. "Total Quality Management Dan Biaya Mutu: Meningkatkan Daya Saing Melalui Kualitas Produk." *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 5(2): 185–194.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2021. *Manajemen Operasi*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Arnovia, Ledy Ana, Tatas Ridho Nugroho, and Toto Heru Dwihandoko. 2020. "Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Produk Untuk Mencapai Zero Defect Pada Mebel Barokah Tahun 2017-2019 Kecamatan Jetis."
- Eliyana, Rosyida Nur. 2008. "Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Produk Rusak Pada Cv. Aneka Ilmu Semarang." Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Hadijah, Aulia, Tobi Arfan, and Atika Zarefar. 2019. "Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Produk Cacat Pada PT . Riau Andalan Pulp and Paper." *Jurnal Politeknik Caltex Riau*. 12(2): 57–66.
- Hansen, Don R, dan Maryanne M Mowen. 2011. *Akuntansi Manajerial*. Delapan. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, J, and Render. 2014. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. 11th ed. New York: Pearson.
- Lilis, Puji Rahayu. 2017. "Analisis Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Produk Rusak Pada Ud. Batu Licin." *Simki-Economic* 01(09): 1–15.

- Marpaung, Natalia Br. 2016. "Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Produk Rusak Pada PT. Indofood CBP Sukses Makmur TBK Pekanbaru." *Jurnal Mahasiswa Prodi Akuntansi UPP* 2(1).1-13
- Mulyadi. 2014. *Akuntansi Biaya*. Edisi Kelima. Yogyakarta: UPP-STIM YKPN.
- Panjaitan, Alexander. 2017. "Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Produk Rusak Pada PT. Elangperdana Tyre Industry". Skripsi. Institut Teknologi Bandung.
- Parapat, Nina Motivani, Oktavianti, and Yannik Ariyati. 2014. "Pengaruh biaya kualitas terhadap pengendalian produk cacat pada pt . Psecb f actory machining." *Jurnal Bening*. 1(1): 1-47.
- Prihartanto, Dwi Yuni. 2007. "Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Produk Rusak Pada Pt. Industri Sandang Nusantara Unit Patal Secang Tahun 2004 - 2006." Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Sari, Gustin Harmila. 2009. "Produk Rusak Pada Ud . Barokah Ungaran." Skripsi. Universitas Negeri Semarang