



Analisis Penerapan Manajemen Kualitas dan Pengendalian Kualitas Pada PT Anugrah Abadi Berkarya Selalu

Sri Mutiara Mahyeni¹, Sabathya Candy Br Nababan², Yazdan Galih Prayoga³

¹Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan

²Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan

³Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan

¹tjaratambuse02@gmail.com

²³ [Universitas Negeri Medan](#)

Article Info

Article history:

Received Sep 12th, 2026

Revised Sep 20th, 2026

Accepted Okt 10th, 2026

Kata Kunci:

Manajemen Kualitas
Pengendalian Kualitas
Biaya kualitas
SOP

ABSTRAK

Kualitas produk dan jasa merupakan faktor yang menentukan kepercayaan pelanggan dan kelangsungan perusahaan, khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan perdagangan bahan kimia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen kualitas dan pengendalian kualitas pada PT Anugrah Abadi Berkaryaselalu. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data primer yang diperoleh melalui wawancara menggunakan sepuluh pertanyaan terfokus pada pihak perusahaan, serta data sekunder berupa dokumen perusahaan dan literatur ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan manajemen kualitas melalui pelatihan karyawan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP), sedangkan pengendalian kualitas dilakukan melalui pemeriksaan kadar atau pH produk kimia setelah proses produksi dan penjagaan produk di gudang. Produk yang tidak sesuai standar ditangani dengan pembuatan ulang sehingga masalah kualitas dapat dijaga tetap pada tahap internal, sedangkan kegagalan eksternal berupa keluhan pelanggan sangat jarang terjadi. Data nominal biaya kualitas tidak tersedia sehingga analisis dilakukan secara kualitatif dengan mengklasifikasikan aktivitas ke dalam empat kategori biaya kualitas. Penelitian ini merekomendasikan perusahaan mencatat biaya kualitas secara terstruktur dan memperkuat pemeriksaan penerimaan terhadap kemasan yang berasal dari pihak pemasok.

ABSTARCT

Product and service quality is a determining factor for customer trust and business sustainability, particularly for companies operating in service and chemical trading. This study aims to analyse the implementation of quality management and quality

control at PT Anugrah Abadi Berkaryaselalu. A descriptive qualitative approach was employed, with primary data collected through a ten-question focused interview with the company and secondary data obtained from company documents and scientific literature. The results show that the company implements quality management through employee training and the application of standard operating procedures (SOP), while quality control is carried out through concentration or pH inspection of chemical products after production and through warehouse product handling. Non-conforming products are reworked so that quality problems remain at the internal stage, whereas external failures in the form of customer complaints are very rare. Since nominal quality cost data were unavailable, the analysis was conducted qualitatively by classifying activities into four quality cost categories. This study recommends that the company record quality costs in a structured manner and strengthen incoming inspection of packaging supplied by vendors.



© 2021 Para Penulis. Diterbitkan oleh Perkumpulan Konsultan Manajemen Pendidikan Indonesia (PKMPI). Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY-NC-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Sri Mutiara Mahyeni,
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan
Email: tiaratambuse02@gmail.com

Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk tidak hanya menawarkan harga yang menarik, tetapi juga menjaga kualitas produk dan jasa yang dihasilkannya. Safuan et al. (2024) menegaskan bahwa manajemen kualitas merupakan pendekatan sistematis untuk mengelola dan meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses agar harapan pelanggan terpenuhi dan efisiensi tercapai. Kualitas juga tidak lagi dipahami semata-mata sebagai performa teknis produk, melainkan mencakup pengalaman yang dirasakan pelanggan, mulai dari daya tahan dan keandalan hingga konsistensi layanan (Tanjung et al., 2025). Oleh karena itu, kualitas menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mempertahankan keberlangsungan usahanya. Bagi perusahaan yang tidak mampu menjaga kualitasnya, konsekuensi yang muncul bukan hanya berupa produk cacat atau pekerjaan yang harus diulang, tetapi juga dapat berupa peningkatan biaya perbaikan, menurunnya reputasi perusahaan, berkurangnya kepercayaan pelanggan, hingga kehilangan pelanggan dalam jangka panjang.

Persoalan kualitas menjadi semakin penting ketika produk yang ditawarkan berkaitan langsung dengan kegiatan operasional pelanggan, seperti halnya bahan kimia untuk boiler yang menjadi salah satu lini usaha PT Anugrah Abadi Berkaryaselalu. Pada konteks seperti ini, ketidaksesuaian kadar atau karakteristik produk dapat berdampak pada keberhasilan penggunaan produk oleh pelanggan. Kualitas produk itu sendiri dapat dipahami sebagai kemampuan karakteristik produk untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan maupun yang tersirat (Nasution et al., 2020). Dengan demikian, kualitas tidak hanya berkaitan dengan apakah suatu produk telah selesai diproduksi, tetapi juga apakah produk tersebut benar-benar sesuai dengan standar dan

kebutuhan pengguna. Bukti empiris menunjukkan bahwa kualitas produk dapat berpengaruh terhadap minat dan keputusan pembelian konsumen (Paramita et al., 2022; Rahayu, 2021), sehingga pengendalian kualitas pada akhirnya berkaitan dengan keberlanjutan hubungan perusahaan dengan pelanggannya. Dalam kondisi persaingan yang semakin tinggi, kemampuan perusahaan mempertahankan kualitas secara konsisten dapat menjadi bagian penting dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Untuk menjaga kualitas tersebut, perusahaan dapat menerapkan dua hal yang saling melengkapi, yaitu manajemen kualitas dan pengendalian kualitas. Manajemen kualitas bersifat lebih luas dan strategis karena mencakup perencanaan, pembudayaan mutu, pengendalian proses, serta keterlibatan seluruh anggota organisasi, sebagaimana dianjurkan dalam pendekatan Total Quality Management (TQM) yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan dan kepuasan pelanggan (Putra et al., 2024; Kamilah et al., 2025). Adapun pengendalian kualitas bersifat lebih operasional, antara lain melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), pemeriksaan, serta pengukuran produk untuk memastikan bahwa produk telah sesuai dengan standar sebelum sampai ke tangan pelanggan (Safuan et al., 2024). Penerapan kedua aspek tersebut pada dasarnya tidak dapat dipisahkan karena manajemen kualitas memberikan arah dan sistem dalam menjaga mutu, sedangkan pengendalian kualitas menjadi bagian yang memastikan standar tersebut benar-benar diterapkan dalam kegiatan operasional.

Dari sisi akuntansi manajerial, seluruh aktivitas yang berkaitan dengan kualitas memiliki implikasi biaya yang dikenal sebagai biaya kualitas. Biaya kualitas terdiri atas biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Biaya pencegahan dan penilaian dikeluarkan dengan tujuan mempertahankan atau memastikan kualitas, sedangkan biaya kegagalan muncul ketika ketidaksesuaian terjadi dan harus ditangani oleh perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan biaya kualitas tidak hanya berkaitan dengan besarnya biaya yang dikeluarkan, tetapi juga bagaimana perusahaan mengalokasikan biaya tersebut untuk memperoleh kualitas yang optimal. Perusahaan yang mampu melakukan pencegahan dan pemeriksaan secara tepat diharapkan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kegagalan yang lebih mahal pada tahap berikutnya.

PT Anugrah Abadi Berkaryaselalu merupakan perusahaan yang berfokus pada layanan perawatan AC, layanan untuk industri kelapa sawit, serta penyediaan bahan kimia untuk boiler dalam bidang perdagangan ritel, dengan pelanggan dari berbagai pusat perbelanjaan di Medan dan jangkauan layanan hingga Padang dan Kalimantan. Perusahaan ini menarik untuk diteliti karena beroperasi pada jenis usaha di mana kualitas produk kimia sangat menentukan keberhasilan penggunaan oleh pelanggan. Pada lini usaha tersebut terdapat beberapa aktivitas yang berkaitan langsung dengan kualitas, mulai dari proses pembuatan produk, penerapan SOP, pemeriksaan kadar atau pH, penyimpanan produk di gudang, hingga penanganan apabila ditemukan produk yang tidak sesuai standar. Namun, pada saat yang sama, pengelolaan biaya kualitas pada perusahaan belum dicatat secara terstruktur dalam nominal rupiah. Kondisi tersebut membuat aktivitas kualitas yang sebenarnya telah dilakukan perusahaan belum dapat terlihat secara jelas dari sisi biaya dan efektivitasnya.

Kondisi seperti ini penting untuk dikaji karena perusahaan pada dasarnya telah mengeluarkan sumber daya untuk menjaga kualitas, baik dalam bentuk pelatihan karyawan, penerapan SOP, penggunaan alat pemeriksaan, maupun pengerjaan ulang apabila terdapat produk yang tidak sesuai. Apabila aktivitas tersebut tidak diidentifikasi sebagai bagian dari biaya kualitas, manajemen akan lebih sulit mengetahui seberapa besar sumber daya yang digunakan untuk menjaga kualitas dan apakah biaya tersebut telah efektif dalam mengurangi kegagalan. Oleh sebab itu, analisis terhadap aktivitas kualitas dapat membantu memberikan gambaran mengenai penerapan manajemen kualitas sekaligus menunjukkan bagian yang masih dapat diperbaiki dalam pengelolaan biaya kualitas perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini membahas bagaimana penerapan manajemen kualitas, khususnya upaya pencegahan dan penilaian kualitas pada PT Anugrah Abadi Berkaryaselalu, serta bagaimana pengendalian kualitas diterapkan melalui SOP dan pemeriksaan kadar atau pH pada produk kimia. Penelitian ini juga membahas bagaimana perusahaan menangani produk yang tidak sesuai standar, baik ketika ketidaksesuaian ditemukan pada tahap internal maupun ketika masalah diketahui setelah produk sampai kepada pelanggan. Selanjutnya, penelitian ini menganalisis bagaimana berbagai aktivitas tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam kategori biaya kualitas serta mengidentifikasi rekomendasi yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan pengelolaan kualitas dan efisiensi biaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan manajemen kualitas pada perusahaan, menganalisis penerapan pengendalian kualitas melalui SOP dan pemeriksaan kadar atau pH, menganalisis penanganan ketidaksesuaian kualitas pada tahap internal dan eksternal, serta mengklasifikasikan aktivitas kualitas ke dalam kategori biaya kualitas dan merumuskan rekomendasi perbaikan. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai penerapan manajemen kualitas dan pengendalian kualitas pada perusahaan jasa dan perdagangan bahan kimia skala kecil-menengah. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi manajemen perusahaan mengenai aktivitas kualitas yang telah berjalan serta area yang masih dapat ditingkatkan, khususnya dalam hal pencatatan dan pengelolaan biaya kualitas secara lebih sistematis.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran mengenai penerapan manajemen kualitas, pengendalian kualitas, serta aktivitas yang berkaitan dengan biaya kualitas pada PT Anugrah Abadi Berkaryaselalu. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman terhadap proses dan praktik pengelolaan kualitas yang dilakukan perusahaan, bukan pada pengujian hubungan antarvariabel secara statistik. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aktivitas perusahaan yang dapat dikategorikan sebagai biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal.

Objek penelitian adalah aktivitas manajemen dan pengendalian kualitas pada PT Anugrah Abadi Berkaryaselalu, khususnya pada lini penyediaan bahan kimia untuk boiler. Lini tersebut dipilih karena memiliki tahapan yang berkaitan langsung dengan pengendalian kualitas, mulai dari proses pembuatan produk, pemeriksaan kadar atau pH, hingga penyimpanan produk sebelum diberikan kepada pelanggan. Selain itu, penelitian juga memperhatikan penerapan SOP dan keahlian karyawan pada lini usaha lainnya sebagai bagian dari upaya perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak PT Anugrah Abadi Berkaryaselalu. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai proses kerja perusahaan, penerapan SOP, pelatihan karyawan, pemeriksaan kualitas produk, penanganan produk yang tidak sesuai standar, serta permasalahan kualitas yang pernah terjadi pada pelanggan. Data hasil wawancara kemudian digunakan sebagai dasar untuk menggambarkan kondisi aktual perusahaan dan menghubungkannya dengan konsep manajemen kualitas serta biaya kualitas.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi informasi yang diperoleh selama kegiatan mini riset. Informasi hasil wawancara kemudian dianalisis secara deskriptif dengan mengidentifikasi aktivitas perusahaan yang berkaitan dengan kualitas. Aktivitas

tersebut selanjutnya diklasifikasikan berdasarkan empat kategori biaya kualitas, yaitu prevention cost untuk aktivitas pencegahan seperti pelatihan dan penerapan SOP, appraisal cost untuk aktivitas pemeriksaan kadar atau pH, internal failure cost untuk pembuatan ulang produk yang tidak sesuai standar, serta external failure cost untuk permasalahan kualitas yang diketahui setelah produk diterima pelanggan. Hasil klasifikasi tersebut kemudian dibandingkan dengan konsep dan teori biaya kualitas serta manajemen kualitas yang digunakan dalam penelitian.

Analisis dilakukan dengan menghubungkan temuan lapangan dengan teori yang relevan sehingga dapat diketahui bagaimana penerapan manajemen kualitas dan pengendalian kualitas pada perusahaan serta bagaimana aktivitas tersebut berhubungan dengan biaya kualitas. Karena perusahaan belum melakukan pencatatan biaya kualitas secara terstruktur dalam nominal rupiah, penelitian ini tidak menghitung total biaya kualitas secara kuantitatif. Oleh karena itu, analisis lebih diarahkan pada identifikasi jenis aktivitas kualitas, efektivitas pengendalian yang telah dilakukan, serta rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan perusahaan.

Hasil dan Pembahasan

PT Anugrah Abadi Berkaryaselalu merupakan perusahaan swasta yang bergerak pada tiga lini kegiatan, yaitu layanan perawatan AC, layanan untuk industri kelapa sawit, serta penyediaan bahan kimia untuk boiler dalam bidang perdagangan ritel. Bahan kimia yang dijual berasal dari pemasok utama PT Zi-Tech Asia. Pelanggan perusahaan berasal dari berbagai pusat perbelanjaan di Medan, dengan jangkauan layanan yang mencapai Padang dan Kalimantan. Dalam struktur operasionalnya, terdapat dua orang manajer operasional yang mengawasi penggunaan mesin, kegiatan pekerjaan, serta kelancaran tugas masing-masing karyawan. Lini usaha bahan kimia untuk boiler menjadi fokus utama pembahasan karena pada lini inilah aktivitas kualitas paling jelas terlihat, mulai dari proses pembuatan produk, pemeriksaan kadar atau pH, hingga penjagaan produk di gudang. Pada lini usaha jasa perawatan AC dan layanan industri kelapa sawit, kualitas lebih banyak dijaga melalui kepatuhan pada SOP pekerjaan dan keahlian karyawan lapangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan kualitas pada perusahaan disesuaikan dengan karakteristik masing-masing lini usaha, baik melalui pengendalian proses produksi maupun melalui kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa perusahaan melakukan upaya pencegahan melalui pemberian pelatihan kepada karyawan yang memiliki keahlian sesuai bidangnya serta penerapan SOP dalam proses kerja, termasuk pada proses pembuatan produk kimia. Pelatihan dimaksudkan agar pekerjaan dapat dikerjakan sesuai standar dan mengurangi kemungkinan kesalahan. Selain itu, terdapat bagian khusus yang bertugas menjaga produk di gudang, termasuk bahan kimia seperti acid dan bahan kimia lainnya, sehingga kondisi produk tetap terjaga selama penyimpanan. Dilihat dari teori manajemen kualitas, aktivitas tersebut sejalan dengan prinsip Total Quality Management (TQM) yang menempatkan manusia dan proses sebagai bagian penting dalam menjaga mutu. Putra et al. (2024) menekankan bahwa pelatihan dan pemberdayaan karyawan merupakan syarat agar filosofi kualitas dapat diterapkan dalam organisasi, karena masalah kualitas dapat bermula dari proses yang tidak dikendalikan sejak awal. Kamilah et al. (2025) juga menemukan bahwa penguatan budaya organisasi melalui pengembangan kompetensi sumber daya manusia merupakan salah satu bagian penting dalam penerapan manajemen kualitas. Dari sisi biaya kualitas, pelatihan karyawan dan penyusunan serta sosialisasi SOP dapat dikategorikan sebagai prevention cost atau biaya pencegahan. Walaupun perusahaan tidak dapat menyebutkan nominal biaya pelatihan secara khusus, secara konseptual pengeluaran tersebut merupakan investasi untuk mencegah terjadinya biaya kegagalan yang lebih besar di kemudian hari. Dengan melakukan pencegahan sejak awal,

perusahaan dapat mengurangi kemungkinan munculnya kesalahan yang nantinya membutuhkan pengerjaan ulang maupun menimbulkan masalah setelah produk diterima pelanggan.

Pada lini produk kimia, pengendalian kualitas dilakukan melalui pemeriksaan setelah proses pembuatan selesai. Produk diperiksa kadar atau pH-nya untuk memastikan bahwa produk telah sesuai dengan SOP. Pemeriksaan dilakukan menggunakan peralatan yang telah tersedia di gudang dan hasil pemeriksaan tersebut menjadi dasar untuk menentukan apakah produk dapat dikirimkan kepada pelanggan atau perlu ditindaklanjuti. Aktivitas pemeriksaan tersebut merupakan contoh appraisal cost atau biaya penilaian, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk memastikan bahwa produk telah memenuhi standar sebelum sampai kepada pelanggan. Pemeriksaan kadar atau pH juga menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya mengandalkan proses produksi, tetapi melakukan verifikasi terhadap hasil produksi sebelum produk digunakan oleh konsumen. Dalam kerangka manajemen kualitas, hal tersebut sejalan dengan prinsip bahwa kesalahan sebaiknya diketahui dan ditangani pada tahap proses sebelum berkembang menjadi masalah yang lebih besar. Safuan et al. (2024) menjelaskan pentingnya pengendalian kualitas dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis, sedangkan Putra et al. (2024) menekankan pentingnya pengambilan keputusan berdasarkan data dalam penerapan TQM. Dengan adanya pemeriksaan berdasarkan hasil pengukuran, keputusan untuk menerima atau menolak produk tidak hanya didasarkan pada perkiraan, tetapi pada kondisi produk yang dapat diketahui melalui pemeriksaan. Dari perspektif pelanggan, pengendalian tersebut juga menjadi bagian penting dalam menjaga kesesuaian produk dengan kebutuhan penggunaan. Nasution et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan keputusan pembelian konsumen. Dalam konteks produk kimia untuk boiler, ketidaksesuaian kadar atau pH yang sampai kepada pelanggan berpotensi mengganggu penggunaan produk dan pada akhirnya dapat memengaruhi kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, pemeriksaan setelah produksi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan teknis, tetapi juga sebagai bentuk pengendalian untuk menjaga kualitas produk sebelum diserahkan kepada pelanggan.

Apabila dalam pemeriksaan di gudang ditemukan produk yang tidak sesuai SOP, perusahaan melakukan pembuatan ulang produk. Dengan cara tersebut, ketidaksesuaian dapat ditangani pada tahap internal sebelum produk mencapai tangan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, kejadian produk cacat atau kesalahan proses sangat jarang terjadi. Pembuatan ulang produk merupakan bentuk internal failure cost atau biaya kegagalan internal karena perusahaan harus menggunakan kembali tenaga kerja, bahan, dan waktu untuk memperbaiki produk yang tidak sesuai. Meskipun perusahaan belum mencatat nominal biaya tersebut secara khusus, keberadaan aktivitas pembuatan ulang menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki mekanisme untuk menangani ketidaksesuaian sebelum menimbulkan dampak yang lebih luas. Kondisi tersebut menjadi penting karena kegagalan yang ditemukan secara internal pada dasarnya masih dapat dikendalikan oleh perusahaan sebelum produk sampai kepada pelanggan. Sebaliknya, apabila produk yang tidak sesuai berhasil sampai kepada pelanggan, perusahaan dapat menghadapi biaya yang lebih besar, seperti penggantian produk, penanganan keluhan, serta kemungkinan menurunnya kepercayaan pelanggan.

Pada sisi eksternal, perusahaan pernah menghadapi satu kejadian masalah pada dirigen atau kemasan yang kemudian mendapat peringatan dari konsumen. Dirigen tersebut bukan hasil produksi perusahaan, melainkan berasal dari pihak lain yang bekerja sama dengan perusahaan. Perusahaan tidak mengalami keluhan atau pengembalian produk yang berulang akibat masalah kualitas. Kejadian tersebut dapat dikategorikan sebagai external failure cost atau biaya kegagalan eksternal, meskipun skalanya sangat kecil dan tidak terdapat biaya finansial yang dapat dikuantifikasi. Dari sisi manajemen kualitas, kejadian tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk tidak hanya dipengaruhi oleh proses yang dilakukan di dalam perusahaan, tetapi juga oleh kualitas komponen atau barang yang diperoleh dari pihak lain. Oleh karena itu, pengendalian kualitas perlu memperhatikan seluruh rangkaian proses, termasuk bahan maupun kemasan yang berasal dari pemasok. Hal ini sejalan dengan Safuan et al. (2024) yang menjelaskan bahwa manajemen kualitas

perlu diterapkan secara menyeluruh agar proses bisnis dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien.

Jika keempat aspek tersebut dilihat secara keseluruhan, perusahaan telah menerapkan beberapa aktivitas yang sesuai dengan konsep biaya kualitas, yaitu prevention cost melalui pelatihan dan penerapan SOP, appraisal cost melalui pemeriksaan kadar atau pH, internal failure cost melalui pembuatan ulang produk yang tidak sesuai, serta external failure cost melalui adanya kejadian masalah kemasan dari pihak pemasok. Pola tersebut menunjukkan bahwa perusahaan lebih banyak melakukan pengendalian melalui pencegahan dan pemeriksaan sebelum produk sampai kepada pelanggan. Hal ini terlihat dari informasi bahwa kesalahan proses dan produk cacat sangat jarang terjadi serta tidak terdapat keluhan pelanggan yang berulang akibat kualitas produk. Kamilah et al. (2025) menyatakan bahwa kualitas produk dan layanan yang konsisten berperan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, upaya perusahaan dalam menjaga kualitas sejak proses awal hingga produk diserahkan kepada pelanggan dapat memberikan manfaat tidak hanya terhadap pengendalian biaya, tetapi juga terhadap pemeliharaan kepercayaan pelanggan.

Meskipun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan adanya kelemahan dalam penerapan biaya kualitas, yaitu belum adanya pencatatan biaya kualitas secara terstruktur. Perusahaan telah melakukan berbagai aktivitas yang secara konsep termasuk biaya kualitas, tetapi belum memisahkan dan mencatat biaya tersebut secara khusus. Kondisi ini menyebabkan manajemen akan lebih sulit mengetahui berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencegah kesalahan, melakukan pemeriksaan, maupun menangani produk yang tidak sesuai. Padahal, pencatatan biaya kualitas dapat membantu perusahaan mengevaluasi apakah biaya yang dikeluarkan untuk pencegahan dan pemeriksaan telah memberikan manfaat dalam mengurangi biaya kegagalan. Farooq et al. (2017) menunjukkan bahwa keputusan mengenai strategi pemeriksaan berkaitan dengan pertimbangan antara biaya dan kualitas, sehingga perusahaan perlu mempertimbangkan efektivitas kegiatan pemeriksaan dari sisi biaya maupun hasil yang diperoleh. Dengan adanya pencatatan yang lebih teratur, perusahaan juga dapat mengetahui bagian mana yang membutuhkan perhatian lebih besar dan menentukan langkah perbaikan berdasarkan kondisi yang terjadi.

Berdasarkan kondisi tersebut, perusahaan dapat mulai melakukan pencatatan biaya kualitas secara sederhana dan teratur, misalnya dengan mencatat biaya pelatihan, penggunaan dan pemeliharaan alat pemeriksaan, biaya pembuatan ulang produk, serta setiap kejadian keluhan atau masalah yang berkaitan dengan kualitas. Selain itu, mengingat pernah terdapat masalah pada dirigen yang berasal dari pihak lain, perusahaan dapat memperkuat pemeriksaan terhadap kemasan yang diterima dari pemasok serta menetapkan standar kualitas yang harus dipenuhi oleh pemasok. Langkah tersebut dapat membantu mengurangi kemungkinan terjadinya kegagalan yang berasal dari luar proses internal perusahaan. Evaluasi terhadap pelaksanaan SOP dan kegiatan pemeriksaan juga perlu dilakukan secara berkala agar sistem pengendalian kualitas dapat terus diperbaiki. Dengan demikian, penerapan manajemen kualitas di PT Anugrah Abadi Berkaryaselalu tidak hanya berfokus pada menemukan kesalahan setelah terjadi, tetapi lebih diarahkan pada pencegahan, pengendalian, dan perbaikan berkelanjutan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki praktik pengendalian kualitas yang berjalan dalam kegiatan operasional, tetapi masih memiliki peluang untuk meningkatkan efektivitasnya melalui pencatatan biaya kualitas yang lebih sistematis dan penguatan pengawasan terhadap pemasok..

A. Tabel

Tabel 1. Penerapan Biaya Kualitas Pada PT Anugrah Abadi Berkaryaselalu

Kategori Biaya Kualitas	Bentuk Kegiatan	Hasil Wawancara
-------------------------------	-----------------	-----------------

Prevention Cost	Pelatihan Karyawan	Perusahaan Memberikan Pelatihan Kepada Karyawan Sesuai Bidang Keahlian Untuk Mengurangi Kesalahan Dalam Pekerjaan.
	Penerapan SOP	SOP diterapkan dalam proses kerja, termasuk dalam proses pembuatan kimia
Appraisal Cost	Pemeriksaan Kadas/pH	Produk Kimia diperiksa Kadar atau pH nya Setelah diproses untuk memastikan keseusaian dengan SOP.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan, PT Anugrah Abadi Berkaryas selalu telah menerapkan manajemen kualitas melalui upaya pencegahan berupa pelatihan karyawan sesuai bidang keahlian dan penerapan SOP, yang dalam konsep biaya kualitas dikategorikan sebagai prevention cost. Pengendalian kualitas juga dilakukan melalui pemeriksaan kadar atau pH produk kimia setelah proses pembuatan dengan menggunakan peralatan yang tersedia di gudang, serta penjagaan produk oleh bagian khusus. Aktivitas tersebut merupakan bentuk appraisal cost untuk memastikan produk sesuai standar sebelum sampai kepada pelanggan. Ketidaksesuaian kualitas yang ditemukan pada tahap pemeriksaan internal ditangani melalui pembuatan ulang produk, sehingga kegagalan eksternal berupa keluhan pelanggan sangat jarang terjadi. Satu kejadian yang pernah terjadi berkaitan dengan masalah pada kemasan yang berasal dari pihak pemasok, bukan dari proses produksi perusahaan. Karena perusahaan belum melakukan pencatatan nominal biaya kualitas secara terstruktur, penelitian ini hanya dapat menganalisis penerapan biaya kualitas secara kualitatif. Secara keseluruhan, penerapan pengendalian kualitas perusahaan telah sejalan dengan prinsip manajemen kualitas melalui pencegahan dan deteksi dini untuk menekan biaya kegagalan. Perusahaan disarankan untuk mempertahankan pemeriksaan kadar atau pH dan kepatuhan terhadap SOP, mulai mencatat biaya kualitas secara terstruktur, serta memperkuat pemeriksaan penerimaan kemasan dari pemasok. Penelitian selanjutnya dapat mengukur biaya kualitas secara kuantitatif apabila data nominal telah tersedia dan memperluas objek penelitian agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

Daftar Pustaka

- Farooq, M. A., Kirchain, R., Novoa, H., & Araujo, A. (2017). Cost of quality: Evaluating cost-quality trade-offs for inspection strategies of manufacturing processes. *International Journal of Production Economics*, 188, 156–166.
- Jaju, S. B., Lakhe, R. R., & Bhagade, S. S. (2010). Development of empirical quality cost model for a manufacturing industry. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 6(1), 48–70. <https://doi.org/10.1504/IJPMQ.2010.033884>
- Kamilah, W., Salsabila, N. Y., Falela, A. R., & Mu'allimin. (2025). Manajemen kualitas dan kepuasan pelanggan: Sebuah systematic literature review pada organisasi bisnis, pendidikan dan perikanan. *Katalis Pendidikan: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Matematika*, 2(4), 29–38. <https://doi.org/10.62383/katalis.v2i4.2569>
- Malik, T. M., Khalid, R., Zulqarnain, A., & Iqbal, S. A. (2016). Cost of quality: Findings of a wood products' manufacturer. *The TQM Journal*, 28(1), 2–20. <https://doi.org/10.1108/TQM-01-2014-0014>

- Nasution, S. L., Limbong, C. H., & Ramadhan, D. A. (2020). Pengaruh kualitas produk, citra merek, kepercayaan, kemudahan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada e-commerce Shopee. *Jurnal Ecobisma*, 7(1), 43–53.
- Nuryani, F. T., Nurkesuma, & Hadibrata, B. (2022). Korelasi keputusan pembelian: Kualitas produk, persepsi harga dan promosi (Literature review manajemen pemasaran). *JEMSI (Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sistem Informasi)*, 3(4), 452–462. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4>
- Omachonu, V. K., Suthummanon, S., & Einspruch, N. G. (2004). The relationship between quality and quality cost for a manufacturing company. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(3), 277–290. <https://doi.org/10.1108/02656710410522720>
- Paramita, A., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). Pengaruh labelisasi halal, kualitas produk, dan minat beli terhadap keputusan pembelian (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(2), 660–669.
- Porter, L. J., & Rayner, P. (1992). Quality costing for total quality management. *International Journal of Production Economics*, 27(1), 69–81. [https://doi.org/10.1016/0925-5273\(92\)90127-S](https://doi.org/10.1016/0925-5273(92)90127-S)
- Putra, B. N., Mulyono, & Soedjono. (2024). Analisis implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kualitas produk pada Conneight Studio Kota Malang. *Ebisnis Manajemen*, 2(3), 38–50. <https://doi.org/10.62951/ijss.v2i3.505>
- Rahayu, S. (2021). Pengaruh harga, kepercayaan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pengguna e-commerce Tokopedia. *Journal Management, Business, and Accounting*, 20(1), 40–50.
- Rizal, M., & Hidayat, T. (2025). *Akuntansi manajerial (Dalam keputusan bisnis)*. LARISPA. https://www.researchgate.net/publication/391850765_Akuntansi_Manajerial_Dalam_keputusan_Bisnis
- Safuan, Rini, Maulidta, D., Hijriyana, V., & Azzahra, F. (2024). Manajemen kualitas dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis perusahaan. *Syntax Admiration*, 5(10), 3989–3999.
- Sudirman, I., & Immanuel, Y. (2012). Improving hospital profitability through cost of quality. *European Journal of Business and Management*, 4(11).
- Sugiyatmi, T. A., Arifai, M., & Koentjoro, T. (2012). Analisis biaya mutu dalam peningkatan mutu layanan kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(4). <https://doi.org/10.22146/jmpk.v15i04.5171>
- Tanjung, D. P., Zega, J. H. Y., Zai, I. I., & Harefa, D. I. P. (2025). Kualitas dalam memproduksi suatu barang dan jasa. *JUKONI: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 15–22.
- Wawancara dengan pihak PT Anugrah Abadi Berkaryaselalu. (2026). *Data wawancara mini riset mata kuliah Akuntansi Manajerial, Program Studi Akuntansi, Universitas Negeri Medan*.
- Yuniarti, E., Arditha, A., & Nurmala. (2018). The effect of quality cost on the rattan industry performance. *Saburai International Journal of Social Sciences and Development*, 2(1).