

## PERANAN SISTEM AKUNTANSI MANAJEMEN TERHADAP PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK

LAULINDA  
laoe.linda@hotmail.com

### ABSTRACT

*In the business world increasingly fierce competition, companies are required to make a good quality product. SAM is the formal procedures and systems that use information to maintain and provide an alternative to the various activities of the company. In SAM, there are four characteristics: broad scope, aggregation, integration and timeliness. Product quality control is an effective system for integrating the activities of maintenance and development of quality within an organization so as to obtain production and service in the most economical and satisfying consumers. In controlling the quality of the product, there are three components of the SAM is quality control goals, quality feedback, and quality incentives. Companies must exercise control over the resulting product to minimize the production of a defective or damaged products. All the information can be presented using the SAM to determine the condition of product quality and performance of the production employees in producing goods. Companies that implement SAM will be able to manage both the data into information so that it can present a report. The report is used to help managers to take a decision.*

**Keywords:** *Management Accounting System, Product Quality Control, characteristics of SAM, SAM control components*

### PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang semakin ketat persaingannya, perusahaan harus dapat membuat produk yang bermutu tinggi agar tingkat kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Jika kualitas suatu produk dapat dikendalikan dengan baik, maka akan berpengaruh juga terhadap loyalitas pelanggan. Dalam memproduksi suatu produk yang memiliki kualitas yang baik, maka harus diperhatikan proses produksinya. Menurut Ahire dan Dreyfus (2000, dalam Bertha dan Muhammad, 2009) manajemen kualitas proses memiliki unsur-unsur yang dapat mendorong kinerja kualitas produk yaitu pengidentifikasian komponen-komponen kritis pada proses dan pengembangan manufaktur. Manajemen kualitas proses adalah proses-proses produksi untuk menghasilkan produk yang berkualitas, sehingga kualitas suatu produk dapat dikendalikan sebelum produk tersebut sampai ke konsumen.

Sistem akuntansi manajemen memiliki tiga fungsi manajemen yaitu pengendalian, koordinasi dan perencanaan. Salah satu peran penting sistem akuntansi manajemen adalah menyediakan informasi bagi orang yang membutuhkannya dengan cara dan waktu yang tepat. Hill (1997, dalam Salman dan Gudono, 2009) menyatakan bahwa kualitas produk merupakan salah satu prioritas bersaing utama untuk memperoleh manfaat bersaing. Dengan adanya persaingan, perusahaan-perusahaan harus dapat mengendalikan kualitas produknya. Oleh karena itu perusahaan harus melakukan pengawasan atau pengendalian terhadap produk yang dihasilkan. Dalam pengendalian mutu (*quality control*) menjalankan serangkaian proses dimana produk diperiksa dan dievaluasi untuk meminimalkan terjadinya produk cacat atau rusak, setelah itu produk harus dibandingkan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka pemakalah akan membahas peranan sistem akuntansi manajemen terhadap pengendalian kualitas produk. Tujuan pembahasan makalah ini membahas peranan sistem akuntansi manajemen dalam hal mengendalikan kualitas produk agar produk tersebut memiliki kualitas yang baik. Karena pengendalian kualitas merupakan fungsi yang terpenting bagi perusahaan.

### PEMBAHASAN

#### Akuntansi Manajemen

Sucipto (2004) menyatakan bahwa akuntansi manajemen merupakan suatu sistem informasi yang mana dengan informasi ini manajemen dapat mengambil keputusan-keputusan dalam hal memimpin selia mengendalikan kegiatan-kegiatan perusahaan.

#### Sistem Akuntansi Manajemen (SAM)

Syam dan Maryasih (2006) berpendapat bahwa pada dasarnya dimensi SAM terdiri dari karakteristik informasi "*broad scope*, dan *aggregation*". Deskripsi dari kedua karakteristik informasi SAM tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Informasi SAM *broad scope* (cakupan yang luas) meliputi informasi *broad scope* ini meliputi dimensi fokus, ufuk waktu (*time horizon*) serta penghitungan (*quantification*).

- b. Informasi SAM *aggregation* (pengumpulan) adalah Informasi ini dapat mengurangi atau menghemat waktu yang diperlukan untuk mengambil sesuatu keputusan oleh karena informasi telah dikumpulkan dan disusun menurut areal fungsional atau menurut jangka waktu yang berbeda.

### Peran Sistem Akuntansi Manajemen

Muslichah (2011) menyatakan bahwa dalam menjalankan fungsi atau tugasnya yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan pengambilan keputusan manajemen membutuhkan informasi akuntansi manajemen. Informasi tersebut dapat diperoleh dari suatu sistem yang disebut sistem akuntansi manajemen (SAM). Contoh dari informasi akuntansi manajemen adalah laporan penjualan per produk, laporan rugi laba per segmen, laporan biaya mutu.

Mia dan Clarke (1999, dalam Faisal, 2006) menyatakan bahwa penggunaan informasi sistem akuntansi manajemen (SAM) dapat membantu manajer dan organisasi untuk mengadopsi dan mengimplementasikan rencana-rencana mereka dalam merespon lingkungan persaingan. SAM dilihat sebagai suatu sistem yang dapat memberikan informasi *benchmarking* dan *monitoring* dari informasi internal dan historis yang secara tradisional dihasilkan SAM.

Johnson dan Kaplan (1987, dalam Syam dan Maryasih, 2006) menyatakan informasi SAM dapat memudahkan pengguna (para manajer atau eksekutif) untuk mengontrol biaya, mengukur dan meningkatkan produktivitas, dan dapat pula memberikan dukungan terhadap proses produksi. Maiga (2008) berpendapat bahwa ada 3 komponen pengendalian system akuntansi manajemen (SAM) yaitu *quality goals*, *quality feedback*, dan *quality-related incentives* yang diharapkan dapat menciptakan kondisi untuk memotivasi pekerja untuk mencapai hasil yang diinginkan.

### Karakteristik dan Tujuan Sistem Akuntansi Manajemen

Chenhall dan Morris (1986, dalam Mutmainah 2009) menyatakan bahwa empat karakteristik informasi pokok SAM yang terdiri atas ruang lingkup (*breadth of scope*), ketepatan waktu (*timeliness*), agregasi (*levels of aggregation*), dan integrasi (*integrative nature*)

Ahira (2010) menyatakan bahwa tujuan umum sistem akuntansi manajemen antara lain:

- a. Menyediakan informasi yang diperlukan dalam penghitungan harga pokok jasa dan tujuan yang diinginkan manajemen.
- b. Menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian dan perbaikan berkelanjutan.
- c. Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

### Pengendalian Kualitas (*Quality Control*)

Puspita (2008) menyatakan bahwa dalam melakukan pengendalian mutu untuk mencapai standar kualitas, perusahaan harus melakukan pengendalian kualitas yaitu pengendalian bahan baku, pengendalian produksi dan pengendalian produk jadi. Pengukuran kualitas tradisional ini, produk yang cacat atau rusak bias diminimalkan sehingga kualitas produk tetap terjaga.

Nurhadi (2008) menyatakan bahwa ada berbagai definisi *quality control* menurut beberapa ahli yaitu *Quality Control* adalah suatu sistem yang efektif untuk mengintegrasikan kegiatan – kegiatan pemeliharaan dan pengembangan mutu dalam suatu organisasi sehingga dapat diperoleh produksi dan servis dalam tingkat yang paling ekonomis dan memuaskan konsumen (Feightboun).

### Tujuan *Quality Control*

Nurhadi (2008) menyatakan bahwa *Quality Control* berarti memenuhi keinginan *costumer* terhadap produk dan *service*, maka tujuan *quality control* berdasarkan pengertian tersebut adalah :

1. *Quality* adalah kualitas produk dan kegiatan (aktifitas kerja).
2. *Cost* adalah biaya.
3. *Delivery* adalah penyampaian (ketepatan dan cara).
4. *Safety* adalah keselamatan.
- 5.
6. *Environment* adalah ramah lingkungan.

### Prinsip Dasar *Quality Control*

Nurhadi (2008) menyatakan bahwa ada beberapa prinsip dala pengendalian kualitas:

1. Kualitas .
2. *Quality control* adalah dari *top management* sampai dengan seluruh karyawan
3. *Plan-Do-Action (Deming Circle)*.

### Total *Quality Management*

Menurut Tjiptono dan Diana (2003:4), *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Menurut Nasution (2005:22), TQM merupakan system manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

**TQC (Total Quality Control)**

Nurhadi (2008) menyatakan bahwa TQC (*Total Quality Control*) adalah sistem manajemen yang dinamis yang mengikut sertakan seluruh anggota organisasi dengan penerapan konsep dan teknik pengendalian kualitas untuk tercapainya kepuasan pelanggan dan yang mengerjakannya.

Tabel 1

*Quality Control*, sekarang dan Dunia Generasi ke-3

	QC (Generasi Pertama)	TQC (Generasi Kedua)	TQM (Generasi Ketiga)
<b>Industri dan Organisasi</b>	Kekuatan Manufaktur	Kekuatan kompetisi produk	Ekstensi dihargai
<b>Obyek</b>	Kualitas Produksi	Kualitas Produksi dan Service	Kualitas Manajemen
<b>Lingkup Aktivitas</b>	Produk	Perusahaan, <i>Group</i>	Hubungan antar manusia
<b>Tujuan QC</b>	Cocok dengan permintaan	Memuaskan Pelanggan	Memuaskan pemegang saham
<b>Cara Pemikiran Jaminan Kualitas</b>	<i>Produk Out</i>	<i>Market in</i>	<i>Society in</i>
<b>Kualitas Barang</b>	Produk Q	Produk QCD	Gabungan ( <i>Quality</i> )
<b>Sasaran Manajemen</b>	Product	Proses	Sistem Manajemen
<b>Cara Pemikiran Manajemen</b>	Pengendalian dan Kontrol	Manajemen dan Operasional	Strategi Manajemen
<b>Rentang Kontrol</b>	Pemeliharaan <i>kaizen</i>	<i>Kaizen stop</i>	Pengutamakan reformasi
<b>Lingkup Perawatan</b>	Perbaikan Sementara	Perbaikan sebelum berhenti	Pencegahan

Sumber: Nurhadi, 2008

**Peranan Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Pengendalian Kualitas Produk**

Dalam mengendalikan kualitas produk, terdapat 3 komponen pengendalian SAM yaitu *quality goals*, *quality feedback*, dan *quality incentives*. *Quality* contoh pada CV. Grafika Indah Offset, perusahaan ini telah menempelkan papan-papan yang berisi informasi visi dan misi perusahaan di setiap sudut startegis ruang kerja seluruh karyawan. Hal ini dilakukan agar semua karyawan dari level atas sampai bawah dapat menjadikan pedoman kerja mereka dalam memproduksi barang. Pemasangan papan visi misi pada bagian produksi akan berpengaruh terhadap motivasi karyawan untuk tetap menjaga kualitas produknya sehingga bagian produksi memproduksi sesuai dengan standar kualitasnya.

Komponen yang kedua adalah *quality feedback*, contoh CV. Grafika Indah Offset telah menerapkan jenis manajemen terbuka dalam proses pemberian *feedback* atas kinerja karyawan, yaitu karyawan dapat langsung mengetahui kesalahan dan segera memperbaikinya sehingga proses produksi dalam menghasilkan produk dapat dikendalikan dengan baik. Komponen yang ketiga adalah *quality incentives*, CV. Grafika Indah Offset telah menerapkan *quality incentives* yaitu adanya ukuran kinerja keuangan dalam pemberian *incentives* yaitu meningkatnya omset penjualan sesuai dengan target yang telah ditentukan, adanya ukuran kinerja non-keuangan dalam pemberian *incentives* yaitu: pemberlakuan jam keterlambatan kerja, adanya catatan kehadiran dan adanya *feedback* dari *customer*. Ketiga komponen yang telah dijelaskan tersebut memiliki kaitan erat dengan SAM karena SAM dapat menyediakan informasi tersebut.

Karakteristik SAM ada 4 yaitu *broad scope*, *aggregation*, *integration* dan *timeliness*. Karakteristik SAM yang pertama adalah *broad scope*. Contoh penerapan *broad scope* yaitu ketika seorang manajer produksi mendapatkan informasi dari luar yaitu berupa adanya persaingan kualitas produk dengan perusahaan lain, maka manajer produksi tersebut harus berusaha menjaga kualitasnya dan meningkatkan standar kualitas yang tinggi. Manajer harus mengestimasi apakah produknya akan tetap bertahan untuk bisa bersaing dengan produk dari perusahaan lain, estimasi itu berguna agar perusahaan selalu siap dalam menghadapi persaingan untuk menjaga kualitasnya. Dengan bantuan informasi dari SAM maka kualitas akan lebih baik daripada pesaing sehingga kondisi keuangan perusahaan akan membaik

Karakteristik yang kedua adalah agregasi, yaitu merupakan ringkasan informasi menurut fungsi dan jangka waktu yang berbeda. Misalnya manajer produksi pada perusahaan percetakan memerlukan laporan tentang desain-desain majalah terkini yang akan dicetak. Laporan tersebut dapat menggunakan SAM yang telah merangkum semua informasi sehingga memudahkan manajer untuk segera mengambil keputusan.

Karakteristik SAM yang ketiga adalah *integration*. Contohnya adalah dalam perencanaan kebutuhan bahan, dimana dalam suatu perusahaan manufaktur memiliki perencanaan kebutuhan bahan atau *material resource planning* (MRP) yaitu proses perencanaan produksi dan persediaan sistem kontrol yang digunakan untuk mengelola proses produksi. Contohnya pada perusahaan percetakan, bagian gudang akan mengecek persediaan kertas untuk mencetak

desain kalender misal gudang memiliki 2 rim kertas, tetapi bagian produksi meminta 3 rim kertas untuk mencetak kalender, maka bagian gudang harus segera membeli kertas sesuai dengan kebutuhan bagian produksi. Integrasi informasi tersebut dapat berupa cek persediaan kertas yang berada di gudang.

Karakteristik keempat adalah *timeliness*, contohnya pada perusahaan percetakan yaitu bagian gudang akan menghitung jangka waktu pembelian bahan baku, jadi ketika bagian produksi meminta mengirim barang persediaan berupa kertas untuk mencetak kalender, maka bagian gudang akan dapat mengirimkannya sewaktu-waktu sehingga bagian gudang tidak sampai kehabisan persediaan. Dengan kemajuan teknologi, SAM dapat menyajikan laporan-laporan tersebut dengan tepat waktu dan dapat diminta sewaktu-waktu bagi manajer yang membutuhkan informasi tersebut. TQC dan TQM dapat mendukung SAM karena TQC dan TQM dapat mendukung ketepatan dalam produksi dan akan tercapai serta sesuai dengan standar kualitas suatu perusahaan sehingga ketepatan dalam penyajian pelaporan yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan akan tercapai dengan adanya SAM.

## SIMPULAN

Laporan yang disajikan dengan menggunakan bantuan SAM harus mencakup keempat karakteristiknya yaitu *broad scope*, agregasi, integrasi dan *timeliness*, jika tidak mencakup keempat karakteristik tersebut maka manajer akan kesulitan untuk membaca suatu laporan yang dibutuhkannya untuk mengontrol kualitas produk.

Pengendalian kualitas memiliki 3 komponen yaitu *quality goals*, *quality feedback* dan *quality incentives*. Ketiga komponen tersebut dapat menciptakan hasil yang diinginkan sesuai standar kualitas perusahaan, dengan adanya SAM maka manajer dapat meminta laporan tersebut sewaktu-waktu untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam perusahaan khususnya dalam pengendalian kualitas produk. Dalam pengembangan kualitas terdapat 2 pendekatan yaitu TQC dan TQM dimana dapat mendukung SAM karena SAM memberikan informasi yang dibutuhkan manajer untuk mengendalikan produk. Peranan SAM terhadap pengendalian kualitas produk ternyata dapat membantu manajer untuk lebih siap dalam menghadapi permasalahan perusahaan dan mengendalikan kualitas produk untuk tetap menjaga kualitasnya agar tidak tersaingi oleh perusahaan serta SAM dapat menyajikan laporan kualitas yang berguna untuk mengembangkan kualitas produk.

## REFERENSI

- Ahira, Anne, 2010, Akuntansi Manajemen, ([www.anneahira.com/artikelumum/akuntansimanajemen.htm](http://www.anneahira.com/artikelumum/akuntansimanajemen.htm), diunduh 27 September 2011).
- Ahmadi, Khairul, 2010, *Pengaruh Pengembangan Produk dan Pengendalian Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada "EnBe" Production di Sukoharjo Tahun 2010*, Skripsi, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bayuaji, Himawan, 2009, *Pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen, Desentralisasi, dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial*, Skripsi, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Carter, William K., dan Milton F. U., 2004, *Akuntansi Biaya*, 13<sup>th</sup>, Jakarta: Salemba Empat.
- Erlina, 2005, *Karakteristik Akuntansi Manajemen*, (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1218/1/akuntansi-erlina.pdf>, diunduh 24 September 2011).
- Faisal, 2006, *Analisis Pengaruh Intensitas Persaingan dan Variabel Konstektual terhadap Penggunaan Informasi Sistem Akuntansi Manajemen dan Kinerja Unit Bisnis dengan Pendekatan Partial Least Square*, *Simposium Nasional 9 Padang*: 1-25.
- Hansen, Don R., dan Maryanne M. M., 2009, *Akuntansi Manajerial*, 8<sup>th</sup>, buku 1., Jakarta: Salemba Empat.
- Ikhsan, Arfan, dan Rasdianto, 2005, *Pengaruh Intervening Penggunaan Sistem Akuntansi Manajemen Dalam Hubungan antara Intensitas Persaingan Pasar terhadap Kinerja Unit Perusahaan*, *Simposium Nasional Akuntansi 8 Solo*: 708-721.
- Jumaili, Salman, dan Gudono, 2006, *Hubungan Komponen Sistem Pengendalian Manajemen (Quality Goal, Quality Feedback, dan Quality Incentive) terhadap Kinerja Kualitas dan Konsekuensi terhadap Kinerja Keuangan*, *Simposium Nasional Akuntansi 9 Padang*: 1-26.
- Kusumaningtyas, Intan, 2009, *Analisa Pengendalian Kualitas untuk Meminimasi Tingkat Kecacatan Biji Kopi Kering pada PTPN IX (Persero) Kebun Jollong Pati*, Skripsi, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Maiga, Adam S., 2008, *Interaction Effects of Management Accounting Systems and Process Quality Performance*, *Journal of Accountancy*, Vol. 6, No. 1: 31-46.
- Mardiyah, Aida Ainul, dan Gudono, 2001, *Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan dan Desentralisasi terhadap Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen*, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 4, No. 1: 1-27.
- Muslichah, 2011, *Dasar Akuntansi Manajemen*, *Just another Blog.stie-mce.ac.id site*, diakses 27 September 2011, <http://blog.stie-mce.ac.id/muslichah>.
- Mutmainah, Kurniawati, 2009, *Pengaruh Ketidakpastian Tugas dan Desentralisasi Terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Akuntansi Manajemen sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur Skala Besar di Jawa Tengah)*, Tesis, Semarang: Universitas Diponegoro.

- Nasution, M.N., 2005, *Manajemen Mutu Terpadu*, Edisi Kedua., Bogor: Ghalia Indonesia.
- Natha, Ketut Suardhika, 2008, Total Quality Management sebagai Perangkat Manajemen Baru untuk Optimisasi, *Jurnal Akuntansi*, Vol. 13, No. 1: 1-12.
- Noreen, Garrison, 2000, *Akuntansi Manajerial* Terjemahan oleh A. Totok Budisantoso, 2001, Jakarta: Salemba Empat.
- Nurhadi, Saman, 2008, Quality Control, *Just another WordPress.com weblog*, diakses 25 September 2011, <http://mnurhadi.wordpress.com/2008/04/05/quality-control-pengendalian-mutu>.
- Puspita, Ita, 2008, Analisis Pengendalian Mutu untuk Mencapai Standar Kualitas Produk pada PT. Central Power Indonesia, *Jurnal Akuntansi*.
- Schultheis, Robert, dan Mary S., 1997, *Management Information Systems the Manager's View*, 4<sup>th</sup>, New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Sucipto, 2004, Penerapan Akuntansi Manajemen dalam Pengambilan, (<http://library.usu.ac.id/download/fe/akuntansi-sucipto4.pdf>, diunduh 26 September 2011).
- Syam, Fazli, dan Lilis M., 2006, Sistem Akuntansi Manajemen, Persepsi Ketidakpastian Lingkungan, Desentralisasi. Dan Kinerja Organisasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Provinsi NAD), *Simposium Nasional 9 Padang*: 1-22.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia D., 2003, *Total Quality Management*, Edisi Revisi., Yogyakarta: Andi.
- Wardani, Bertha Kusuma, dan Muhammad S. J., 2009, Pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Hubungan Manajemen Kualitas Proses dan Kinerja Kualitas Produk, *Simposium Nasional Akuntansi 12 Palembang*: 1-20.