

Analisis Penerapan Biaya Kualitas Terhadap Pengendalian Produk Cacat Dan Peningkatan Kualitas Produk Pada Restoran Dapur Wisata Oesao, Kupang

Lisna Chrisnawati Tameno¹, Minarni A. Dethan², Melianus E. Tkela³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Cendana, Kupang

tamenolisna@gmail.com

Published: September , 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of quality costs in controlling defective products and improving product quality at Dapur Wisata Oesao Restaurant, Kupang. This research used a descriptive qualitative approach with a case study design. The informants consisted of the finance staff, restaurant management, the chef, and customers. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, and were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman with the assistance of NVivo 15 software. The results show that the restaurant has implemented four categories of quality costs, namely prevention costs, appraisal costs, internal failure costs, and external failure costs. Defective product control is carried out through raw material selection, supervision of the production process, and inspection before serving, while product quality improvement is supported by the use of standardized raw materials, application of recipe standards, chef training, and evaluation of customer complaints. The study also found that quality cost reporting, quality audits, and the recording of defective product quantities have not been optimally implemented. Therefore, a more structured and sustainable quality control system is still required.

Keywords: *Quality Costs, Defective Products, Quality Control, Product Quality, Restaurant*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan biaya kualitas terhadap pengendalian produk cacat dan peningkatan kualitas produk pada Restoran Dapur Wisata Oesao, Kupang. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus. Informan terdiri atas bagian keuangan, manajemen restoran, chef, dan pelanggan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan bantuan perangkat lunak NVivo 15. Hasil penelitian menunjukkan bahwa restoran telah menerapkan empat kategori biaya kualitas, yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Pengendalian produk cacat dilakukan melalui pemilihan bahan baku, pengawasan proses produksi, dan pemeriksaan sebelum penyajian, sedangkan peningkatan kualitas produk didukung oleh penggunaan bahan baku sesuai standar, penerapan standar resep, pelatihan chef, serta evaluasi keluhan pelanggan. Penelitian ini juga menemukan bahwa pelaporan biaya kualitas, audit kualitas, serta pencatatan jumlah produk cacat belum diterapkan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengendalian kualitas yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Biaya Kualitas, Produk Cacat, Pengendalian Kualitas, Kualitas Produk, Restoran

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) berperan penting dalam perekonomian nasional melalui kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyerapan tenaga kerja. Kontribusi UMKM terhadap PDB Indonesia mencapai lebih dari 60% dan mampu menyerap sekitar 97% tenaga kerja nasional (Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, 2023). Peran tersebut menunjukkan bahwa UMKM menjadi fondasi utama dalam menjaga stabilitas dan pertumbuhan ekonomi, termasuk pada sektor usaha makanan dan minuman seperti restoran dan rumah makan (Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, 2023). Sektor ini berkembang seiring meningkatnya kebutuhan konsumsi masyarakat dan perubahan pola hidup yang semakin praktis. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa jumlah rumah makan/restoran di Kota Kupang meningkat dari 957 unit pada tahun 2020 menjadi 1.237 unit pada tahun 2023, yang mencerminkan tingginya minat pelaku usaha serta

meningkatnya permintaan pasar sekaligus memunculkan persaingan usaha yang semakin ketat antarpelaku usaha kuliner (Badan Pusat Statistik, 2024).

Persaingan usaha yang semakin intensif menimbulkan tantangan dalam menjaga kualitas produk, khususnya dalam meminimalkan terjadinya produk cacat yang dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan biaya operasional (Dwiyanti dkk., 2026). Manajemen kualitas berfungsi memastikan organisasi mampu memenuhi dan bahkan melampaui harapan pelanggan, sehingga kualitas menjadi cara organisasi membangun kepercayaan, loyalitas, dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Dwiyanti dkk., 2026). Pengendalian produk cacat merupakan bagian penting dalam sistem manajemen kualitas (Assauri, 2016). Produk cacat menimbulkan pemborosan bahan baku, peningkatan biaya operasional, serta penurunan kepuasan pelanggan (Assauri, 2016). Organisasi memerlukan prosedur pengawasan dan standar operasional yang jelas guna meminimalkan tingkat kecacatan produk serta menjaga konsistensi mutu, karena panduan yang jelas dan terstruktur dapat membantu mengurangi kesalahan, meningkatkan kualitas hasil, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi (Juli dkk., 2024).

Teori stakeholder menjadi salah satu landasan yang relevan dalam menjelaskan pentingnya pengendalian kualitas bagi restoran. Teori ini menekankan bahwa perusahaan harus memperhatikan kepentingan seluruh pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, pemasok, dan masyarakat, agar dapat beroperasi secara berkelanjutan (Noch dkk., 2025). Perusahaan perlu mengidentifikasi pemangku kepentingan utama serta mempertimbangkan dampak keputusan terhadap masing-masing pihak agar tercipta lingkungan usaha yang harmonis dan produktif (Noch dkk., 2025). Dalam konteks restoran, pelanggan menjadi stakeholder utama karena merupakan penerima langsung produk dan penentu keberlangsungan usaha melalui tingkat kepuasan dan loyalitas, sehingga penerapan biaya kualitas tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi internal, tetapi juga menjadi strategi penting dalam memenuhi harapan pelanggan.

Informasi mengenai biaya kualitas merupakan bagian dari akuntansi manajemen, yaitu disiplin yang menggabungkan pengelolaan informasi keuangan dan nonkeuangan untuk mendukung perencanaan, pengendalian, evaluasi, dan pengambilan keputusan manajemen (Demung dkk., 2025). Akuntansi manajemen berperan menyediakan informasi biaya kualitas yang digunakan manajer untuk mengendalikan kinerja kualitas sekaligus sebagai dasar pengambilan keputusan, termasuk penentuan harga dan analisis produk baru, agar keputusan yang diambil berorientasi pada efisiensi biaya sekaligus pencapaian kualitas sesuai harapan konsumen (Kholmi, 2019). Biaya kualitas sendiri didefinisikan sebagai biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas produk atau mencapai standar yang telah ditetapkan agar produk bebas dari cacat atau masalah yang memengaruhi kesesuaiannya terhadap keinginan pelanggan (Gantino & Erwin, 2023). Pengukuran biaya kualitas bertujuan menyediakan informasi yang dibutuhkan manajemen untuk mengendalikan dan meningkatkan kinerja kualitas secara efektif, sekaligus mengalihkan fokus pengendalian dari biaya kegagalan menuju biaya pencegahan agar total biaya kualitas dapat ditekan secara optimal (Faisal & Astuti, 2023).

Biaya kualitas diklasifikasikan ke dalam empat kategori, yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, serta biaya kegagalan eksternal (Siddik dkk., 2019). Biaya pencegahan merupakan biaya yang dikeluarkan untuk mencegah terjadinya produk cacat, seperti pelatihan karyawan dan penyusunan standar operasional (Siddik dkk., 2019). Biaya penilaian merupakan biaya yang timbul untuk melakukan inspeksi dan pengujian kualitas produk (Siddik dkk., 2019). Biaya kegagalan internal merupakan biaya akibat produk cacat yang ditemukan sebelum sampai kepada pelanggan, seperti produk yang diperbaiki atau dibuang, sedangkan biaya kegagalan eksternal merupakan biaya akibat produk cacat yang telah diterima pelanggan, seperti komplain, penggantian produk, serta hilangnya kepercayaan konsumen (Siddik dkk., 2019). Pengelolaan biaya kualitas yang efektif mendorong peningkatan kualitas produk secara berkelanjutan karena berorientasi pada pengurangan produk cacat, perbaikan proses kerja, efisiensi penggunaan sumber daya, serta peningkatan nilai yang dirasakan pelanggan (Rahmi dkk., 2015). Penerapan biaya kualitas pada industri restoran dapat dilakukan melalui pengawasan standar resep, pemeriksaan kualitas bahan baku, pengendalian proses pengolahan

makanan, serta evaluasi terhadap keluhan pelanggan sebagai upaya menjaga konsistensi mutu dan meminimalkan produk cacat (Hansen & Mowen, 2001).

Produk cacat adalah produk yang termasuk dalam kategori rusak namun masih dapat diperbaiki secara ekonomis menjadi produk jadi yang baik (Rambe dkk., 2024). Pengendalian kualitas merupakan metode serta kegiatan tersusun yang dilaksanakan untuk memperoleh, mempertahankan, serta meningkatkan kualitas produk agar sejalan dengan standar yang ditentukan serta mampu memenuhi kepuasan konsumen (Wirawati, 2019). Pengendalian produk cacat dapat dipahami sebagai bagian dari pengendalian kualitas yang berfokus pada upaya mengidentifikasi, mengendalikan, dan mengurangi produk yang tidak sesuai standar melalui pengawasan proses produksi, pemeriksaan hasil produksi, serta penerapan tindakan korektif ketika ditemukan penyimpangan. Di sisi lain, kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implisit (Arinawati, 2021), yaitu karakteristik yang melekat atau membedakan derajat keunggulan suatu produk (Moko, 2021) dan mencerminkan gabungan daya tahan, keandalan, ketepatan, serta kemudahan pemeliharaan dari suatu produk (Yunita, 2021). Pada industri restoran, kualitas produk mencakup rasa, kebersihan, konsistensi menu, tampilan penyajian, serta ketepatan pelayanan karena aspek tersebut memengaruhi kepuasan pelanggan dan keberlangsungan usaha (Yamit, 2011).

Kajian empirik menunjukkan bahwa penerapan biaya kualitas berperan penting dalam mengendalikan produk cacat pada berbagai jenis usaha. Rahmi dkk. (2015) menemukan bahwa penerapan biaya kualitas dapat meningkatkan efisiensi biaya produksi pada usaha katering melalui penekanan biaya kegagalan. Ika Maya Sari dan Muntu Abdullaah (2023) menunjukkan bahwa analisis biaya kualitas mampu mengurangi produk cacat pada usaha mebel melalui penguatan biaya pencegahan dan penilaian. Kountul dkk. (2024) menemukan bahwa pengendalian biaya kualitas yang tepat mampu menurunkan risiko produk cacat karena perusahaan lebih berfokus pada aktivitas pencegahan dan penilaian dibandingkan penanganan kegagalan. Septianti (2020) juga menunjukkan bahwa penerapan biaya kualitas memberikan kontribusi terhadap penurunan tingkat produk cacat dan peningkatan kinerja perusahaan. Penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan pada perusahaan manufaktur berskala menengah hingga besar, sehingga penerapan biaya kualitas pada usaha jasa boga berskala UMKM seperti restoran masih perlu dikaji lebih lanjut, khususnya untuk memahami bagaimana keempat kategori biaya kualitas diterapkan secara nyata pada praktik operasional restoran yang belum memiliki sistem akuntansi biaya yang formal.

Restoran Dapur Wisata Oesao Kupang merupakan usaha jasa makanan yang berlokasi di Oesao, Kabupaten Kupang, dan melayani konsumen dengan berbagai pilihan menu makanan umum maupun khas Nusa Tenggara Timur. Kualitas rasa, kebersihan, penyajian, dan konsistensi produk menjadi aspek penting dalam memenuhi harapan pelanggan, sementara proses operasional restoran tetap berpotensi menghasilkan produk yang tidak sesuai standar dan menimbulkan biaya tambahan. Perkembangan pendapatan restoran turut mencerminkan kondisi kinerja usaha selama periode penelitian sekaligus menjadi salah satu dasar untuk melihat perubahan kinerja usaha yang berkaitan dengan pengelolaan biaya kualitas, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1

Pendapatan Dapur Wisata Oesao Kupang Selama 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Pendapatan	Kenaikan/Penurunan
1	2021	Rp364.431.700	-
2	2022	Rp481.607.900	Rp117.176.200
3	2023	Rp2.791.356.400	Rp2.309.748.500
4	2024	Rp3.482.332.800	Rp690.976.400
5	2025	Rp3.816.419.200	Rp334.086.400

Sumber: Restoran Dapur Wisata Oesao, 2026

Perkembangan pendapatan Restoran Dapur Wisata Oesao Kupang menunjukkan bahwa pada periode 2021-2022 pendapatan relatif rendah akibat dampak Bencana Siklon Tropis Seroja dan pandemi Covid-19 yang membatasi aktivitas usaha dan kunjungan konsumen, sedangkan tahun 2023 hingga 2025 menunjukkan peningkatan pendapatan secara berkelanjutan seiring stabilnya aktivitas ekonomi dan operasional restoran. Peningkatan pendapatan tersebut tidak selalu mencerminkan efisiensi pengelolaan biaya kualitas karena pemborosan akibat produk cacat, pengerjaan ulang, maupun kegagalan kualitas masih berpotensi terjadi dalam proses operasional, sehingga analisis mengenai penerapan biaya kualitas dalam pengendalian produk cacat diperlukan untuk memperoleh gambaran efektivitas pengelolaan kualitas secara lebih komprehensif (Hansen & Mowen, 2001).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan biaya kualitas terhadap pengendalian produk cacat dan peningkatan kualitas produk pada Restoran Dapur Wisata Oesao, Kupang. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih untuk menggali proses, kebijakan, serta praktik pengelolaan biaya kualitas di lapangan secara mendalam. Analisis terhadap biaya pencegahan, biaya penilaian, serta biaya kegagalan diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai peran biaya kualitas dalam pengendalian produk cacat dan peningkatan kualitas produk pada usaha restoran, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam menyempurnakan sistem pengendalian kualitas yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus untuk menggambarkan penerapan biaya kualitas terhadap pengendalian produk cacat dan peningkatan kualitas produk pada Restoran Dapur Wisata Oesao, Kupang. Penelitian dilakukan di Restoran Dapur Wisata Oesao yang berlokasi di Jalan Trans Timor Raya, Oesao, Kabupaten Kupang. Fokus penelitian diarahkan pada tiga tema utama, yaitu biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal), produk cacat (jenis, penyebab, frekuensi, dan upaya pengendalian), serta kualitas produk (standar kualitas dan strategi peningkatan kualitas), sehingga ruang lingkup penelitian tetap terarah pada tujuan yang telah ditetapkan.

Informan penelitian terdiri atas empat pihak yang berkaitan langsung dengan penerapan biaya kualitas, yaitu bagian keuangan yang memberikan informasi mengenai keempat kategori biaya kualitas, chef yang memberikan informasi mengenai proses pengendalian produk cacat dan upaya menjaga kualitas produk, pihak manajemen restoran yang memberikan informasi mengenai kebijakan dan pengawasan penerapan biaya kualitas, serta dua orang pelanggan yang memberikan penilaian terhadap kualitas produk dan pengalaman selama mengonsumsi produk restoran. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif berupa catatan observasi, transkrip wawancara, dan dokumentasi (Sembiring dkk., 2023), yang bersumber dari data primer melalui wawancara langsung dengan informan serta data sekunder berupa dokumen dan arsip yang relevan dari pihak restoran (Sembiring dkk., 2023).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu observasi langsung terhadap kegiatan operasional restoran, wawancara mendalam kepada informan untuk menggali informasi yang berhubungan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2018), serta dokumentasi berupa penelusuran dokumen tertulis seperti data pendapatan dan struktur organisasi restoran (Trisliatanto, 2020). Analisis data dilakukan sejak proses pengumpulan data berlangsung hingga setelah data terkumpul, menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Proses analisis data didukung dengan perangkat lunak NVivo 15 sebagai alat bantu pengkodean dan analisis tematik terhadap data hasil wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan. Penggunaan NVivo membantu peneliti kualitatif mempercepat dan mempermudah proses organisasi data sehingga dapat diklasifikasikan secara sistematis (Priyatni dkk., 2020). Tahapan analisis data dengan NVivo 15 meliputi impor sumber data, pengkodean data (coding) dan perbandingan pengkodean (coding comparison), pembuatan diagram perbandingan (comparison diagram) dan diagram hierarki (hierarchy chart), penyajian hasil analisis frekuensi kata (word frequency query) pada setiap tema penelitian, serta penarikan kesimpulan.

HASIL

Gambaran Umum Objek Penelitian

Restoran Dapur Wisata Oesao Kupang didirikan pada tanggal 10 Oktober 2019 dan berlokasi di Jalan Trans Timor Raya, Oesao, Kabupaten Kupang. Restoran beroperasi setiap hari pukul 09.00-21.30 WITA dengan konsep modern, luas sekitar 300 m², kapasitas maksimal 150 orang, serta didukung oleh 15 orang karyawan yang terdiri atas empat orang chef, satu orang kasir, empat orang pelayan, dan karyawan pendukung lainnya. Menu yang disediakan terdiri atas makanan umum dan makanan khas Nusa Tenggara Timur dengan kisaran harga Rp25.000 hingga Rp100.000, dengan menu andalan berupa ikan kuah asam, sei sapi, dan jagung bosc. Berdasarkan struktur organisasi restoran, pencatatan biaya kualitas menjadi tanggung jawab bagian administrasi yang mencatat dan mendokumentasikan biaya-biaya operasional, termasuk biaya yang berkaitan dengan kualitas produk.

Penerapan Biaya Kualitas

1. Biaya Pencegahan

Hasil wawancara dengan bagian keuangan, chef, dan manajemen restoran menunjukkan bahwa biaya pencegahan diterapkan melalui penyediaan anggaran operasional, penggunaan bahan baku berkualitas, penerapan standar resep, serta pengawasan terhadap proses pengolahan makanan. Bagian keuangan menjelaskan bahwa restoran menyediakan anggaran sebesar Rp1.000.000 setiap bulan yang digunakan untuk pengadaan bahan baku setiap hari guna menjaga kesegaran bahan dan mengurangi risiko kerusakan selama penyimpanan. “Ya, Rp1.000.000 per bulan,” ujar informan bagian keuangan (Bella, 2026). Chef menambahkan bahwa upaya pencegahan dilakukan melalui pemilihan bahan baku yang baik dan perhatian terhadap penyimpanan: “lebih memperhatikan bahan yang dibeli dan lebih memperhatikan penyimpanan” (Bella, 2026), sementara manajemen restoran menegaskan penggunaan bahan baku berkualitas sebagai kebijakan utama: “menggunakan bahan yang berkualitas” (Nenometa, 2026). Analisis frekuensi kata dengan NVivo menunjukkan lima kata yang mendominasi pembahasan biaya pencegahan, yaitu “anggaran”, “bahan”, “baku”, “peralatan”, dan “pelatihan”, yang mencerminkan bahwa penerapan biaya pencegahan berkaitan erat dengan konsistensi anggaran untuk pengadaan bahan baku, pemeliharaan peralatan, dan pelatihan karyawan.

Identifikasi terhadap komponen biaya pencegahan berdasarkan klasifikasi Siddik dkk. (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar komponen telah diterapkan, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2

Komponen Biaya Pencegahan pada Restoran Dapur Wisata Oesao

No	Komponen	Kesesuaian	Keterangan
1	Program pelatihan kualitas	✓	Chef memperoleh pembinaan mengenai standar pengolahan makanan.
2	Pemilihan & evaluasi pemasok, bahan baku	✓	Bahan baku dipilih dan diadakan setiap hari untuk menjaga kesegaran.
3	Penerapan standar resep	✓	Setiap menu diolah sesuai resep yang telah diuji standar.
4	Pelaporan & audit kualitas berkala	✗	Belum ada pencatatan/pelaporan kualitas secara khusus dan terjadwal.

Sumber: Data primer diolah, 2026

2. Biaya Penilaian

Restoran telah melaksanakan kegiatan penilaian kualitas melalui pemeriksaan bahan baku sebelum digunakan, pengawasan proses pengolahan makanan, serta pencicipan makanan sebelum disajikan kepada pelanggan. Bagian keuangan menjelaskan bahwa pemeriksaan bahan baku dilakukan sejak pengambilan dari pemasok hingga penerimaan di dapur, sementara chef menegaskan bahwa pemeriksaan tingkat kematangan dan rasa makanan dilakukan melalui pencicipan langsung sebelum penyajian. Manajemen restoran menyatakan bahwa audit kualitas dilakukan dengan mengacu pada standar Dinas Kesehatan: “selalu diperiksa”, dengan indikator utama berupa “standar kesehatan yang ditetapkan DINKES, memastikan bahan tetap fresh” (Nenometa, 2026). Restoran belum

mengalokasikan biaya penilaian sebagai pos anggaran tersendiri, meskipun kegiatan penilaian tetap dilaksanakan secara rutin dalam operasional harian.

Tabel 3

Komponen Biaya Penilaian pada Restoran Dapur Wisata Oesao

No	Komponen	Kesesuaian	Keterangan
1	Pemeriksaan & pengujian bahan baku	✓	Kualitas, kesegaran, dan tanggal kedaluwarsa bahan diperiksa sebelum digunakan.
2	Pemeriksaan kemasan/tampilan penyajian	✓	Tampilan dan kerapian penyajian makanan diperiksa sebelum disajikan.
3	Pengawasan kegiatan penilaian & proses	✓	Chef mengawasi proses pengolahan dan kualitas produk secara langsung.
4	Peralatan pengukuran & pengesahan pihak luar	✓	Standar kualitas diukur dan disahkan mengacu pada Dinas Kesehatan.

Sumber: Data primer diolah, 2026

3. Biaya Kegagalan Internal

Biaya kegagalan internal masih ditemukan dalam kegiatan operasional restoran meskipun frekuensinya relatif rendah. Bagian keuangan menjelaskan bahwa bahan baku atau makanan yang tidak memenuhi standar dicatat sebagai bahan tidak terpakai dengan anggaran di bawah Rp1.000.000: “selalu dicatat sebagai bahan tidak terpakai, anggarannya itu di bawah Rp1.000.000 dan tingkat risiko rendah” (Bella, 2026). Restoran juga menyediakan dana tidak terduga untuk mengantisipasi kerugian akibat kegagalan internal. Chef menjelaskan bahwa makanan yang tidak memenuhi standar kualitas akan diproduksi kembali (“membuat baru”), dan kesalahan dalam proses memasak pernah menyebabkan pemborosan bahan baku sehingga seluruh tenaga kerja dapur dituntut lebih teliti. Analisis frekuensi kata menunjukkan dominasi kata “diganti”, “belum”, “evaluasi”, “sebagai”, dan “anggaran”, yang mencerminkan fokus pengendalian pada evaluasi kerugian dan penggantian produk yang tidak memenuhi standar.

Tabel 4

Komponen Biaya Kegagalan Internal pada Restoran Dapur Wisata Oesao

No	Komponen	Kesesuaian	Keterangan
1	Sisa bahan (scrap)	✓	Bahan yang tidak memenuhi standar dicatat sebagai bahan tidak terpakai.
2	Pengerjaan ulang (rework)	✓	Produk yang tidak sesuai standar diproduksi kembali sebelum disajikan.
3	Pemeriksaan & pengujian ulang	✓	Produk diperiksa/dicipi kembali setelah perbaikan sebelum penyajian.
4	Penghentian mesin & perubahan desain	✗	Tidak relevan karena restoran tidak menggunakan produksi mesin besar.

Sumber: Data primer diolah, 2026

4. Biaya Kegagalan Eksternal

Biaya kegagalan eksternal pernah terjadi akibat keluhan pelanggan terhadap kualitas makanan yang diterima. Bagian keuangan menjelaskan bahwa kompensasi diberikan dalam bentuk penggantian makanan atau tidak memasukkan makanan bermasalah ke dalam tagihan pelanggan: “pernah, berupa ganti makanan atau tidak memasukkan dalam bill” (Bella, 2026). Chef menjelaskan bahwa apabila terdapat keluhan, restoran akan menyampaikan permohonan maaf disertai kompensasi: “meminta maaf dan memberikan kompensasi berupa makanan” (Bella, 2026). Pelanggan yang diwawancarai menyatakan belum pernah menyampaikan keluhan sehingga belum mengetahui mekanisme penyelesaian keluhan secara langsung. Analisis frekuensi kata menunjukkan dominasi kata “keluhan”, “penggantian”, “kompensasi”, “dicatat”, dan “evaluasi”, yang menggambarkan bahwa penanganan keluhan pelanggan dilakukan secara sistematis sebagai bagian dari peningkatan mutu.

Tabel 5

Komponen Biaya Kegagalan Eksternal pada Restoran Dapur Wisata Oesao

No	Komponen	Kesesuaian	Keterangan
1	Retur/potongan penjualan akibat kualitas buruk	✓	Makanan bermasalah tidak dimasukkan ke dalam tagihan pelanggan.
2	Biaya untuk mengatasi keluhan pelanggan	✓	Kompensasi berupa penggantian makanan serta evaluasi keluhan.
3	Ketidakpuasan pelanggan	✓	Terdapat keluhan pelanggan meski dengan frekuensi rendah.
4	Penarikan produk, garansi, & tanggung jawab hukum	X	Belum pernah terjadi; produk bermasalah langsung diganti.

Sumber: Data primer diolah, 2026

Pengendalian Produk Cacat

Pengendalian produk cacat diterapkan pada setiap tahapan proses produksi makanan, mulai dari pemilihan bahan baku, proses pengolahan, hingga pemeriksaan produk sebelum disajikan. Bagian keuangan menjelaskan bahwa pencatatan terhadap produk cacat belum dilakukan secara menyeluruh, meskipun sistem operasional belanja harian diterapkan untuk menghindari risiko produk cacat: “iya, meskipun tidak dicatat menyeluruh, sistem operasional belanjanya tiap hari untuk menghindari risiko produk cacat” (Bella, 2026). Bentuk produk cacat yang paling sering ditemukan berasal dari bahan baku, terutama ikan dan sayuran yang kualitasnya tidak memenuhi standar. Pelanggan menilai bahwa kualitas makanan yang disajikan tergolong baik, bersih, dan sesuai harapan, serta menyatakan belum pernah menerima makanan yang mengalami cacat kualitas selama berkunjung. Restoran belum memiliki pencatatan jumlah produk cacat dan total produk yang dihasilkan secara rinci sehingga tingkat produk cacat belum dapat dihitung menggunakan rumus perbandingan jumlah produk cacat terhadap total produk (Astuti dkk., 2025). Analisis frekuensi kata menunjukkan dominasi kata “penyimpanan”, “kesehatan”, “produk”, “bertanggung jawab”, “bersih”, “Chef”, dan “pengawasan”, yang mencerminkan bahwa pengendalian produk cacat berfokus pada aspek kebersihan, higienitas, dan peran chef dalam menjaga konsistensi mutu.

Peningkatan Kualitas Produk

Peningkatan kualitas produk menjadi salah satu fokus utama dalam kegiatan operasional restoran, yang dilakukan melalui penggunaan bahan baku berkualitas, pengawasan proses produksi, evaluasi keluhan pelanggan, serta penerapan biaya kualitas. Bagian keuangan menegaskan bahwa “kualitas barang sangat penting” (Bella, 2026), sementara chef menyampaikan bahwa peningkatan kualitas dilakukan dengan “lebih memperhatikan makanan dan kualitas bahan baku” (Nenometa, 2026). Pelanggan menilai bahwa kualitas makanan yang disajikan sudah baik dan tidak memerlukan banyak perbaikan, yang menunjukkan bahwa makanan yang disajikan telah memenuhi harapan pelanggan dari segi rasa, kebersihan, maupun penyajian. Analisis frekuensi kata menunjukkan dominasi kata “pengawasan”, “meningkatkan”, “dipertahankan”, “menjaga”, dan “produk”, yang menggambarkan bahwa pengawasan berkelanjutan menjadi faktor utama dalam memastikan kualitas produk tetap terjaga dan terus ditingkatkan sesuai standar yang ditetapkan.

PEMBAHASAN

1. Penerapan Biaya Kualitas

Hansen dan Mowen (2001) menyatakan bahwa biaya pencegahan merupakan biaya yang dikeluarkan untuk mencegah dihasilkannya produk berkualitas rendah, meliputi pelatihan karyawan, perencanaan kualitas, pemeliharaan peralatan, serta penggunaan bahan baku yang memenuhi standar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan biaya pencegahan di Restoran Dapur Wisata Oesao telah sesuai dengan konsep tersebut, tercermin dari penggunaan bahan baku berkualitas, pelatihan chef, penerapan standar resep, serta pengawasan proses produksi. Temuan ini sejalan dengan Ika Maya Sari dan Muntu Abdullaah (2023) yang menunjukkan bahwa biaya pencegahan berperan mengurangi

produk cacat melalui peningkatan aktivitas yang berhubungan dengan kualitas produk, dan dengan Kountul dkk. (2024) yang menemukan bahwa biaya pencegahan menjadi komponen biaya kualitas yang mendukung pengendalian produk cacat sebelum produk diterima konsumen.

Biaya penilaian merupakan biaya yang dikeluarkan untuk menentukan apakah produk telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, meliputi inspeksi bahan baku, pemeriksaan produk selama proses produksi, dan pengujian produk jadi (Hansen & Mowen, 2001). Penerapan biaya penilaian di Restoran Dapur Wisata Oesao telah sesuai dengan konsep tersebut melalui pemeriksaan bahan baku, pencicipan makanan sebelum penyajian, serta pengawasan proses produksi, meskipun belum dialokasikan sebagai pos biaya tersendiri. Temuan ini sejalan dengan Rahmi dkk. (2015) yang menunjukkan bahwa pelaksanaan aktivitas penilaian kualitas menjadi bagian dari biaya kualitas yang mendukung pengendalian produk cacat, serta dengan Kountul dkk. (2024) yang menemukan bahwa biaya penilaian berperan menjaga kualitas produk melalui kegiatan pemeriksaan sebelum produk dipasarkan kepada konsumen.

Biaya kegagalan internal merupakan biaya yang timbul akibat produk tidak memenuhi standar kualitas sebelum sampai kepada konsumen, meliputi pengerjaan ulang (rework), sisa bahan (scrap), dan pemeriksaan ulang (Hansen & Mowen, 2001). Biaya kegagalan internal di Restoran Dapur Wisata Oesao tercermin melalui penggantian produk yang tidak sesuai standar, pencatatan bahan tidak terpakai, serta penyediaan dana untuk menanggung kerugian akibat produk cacat, yang menunjukkan bahwa restoran telah melakukan pengendalian terhadap kegagalan internal sebelum produk dipasarkan. Temuan ini sejalan dengan Septianti (2020) yang menunjukkan bahwa biaya kegagalan internal tetap ditemukan dalam kegiatan operasional perusahaan sebagai akibat adanya produk yang tidak memenuhi standar kualitas, dan dengan Kountul dkk. (2024) yang menemukan bahwa biaya kegagalan internal tetap muncul selama proses produksi tetapi dapat ditekan melalui penerapan biaya kualitas yang efektif.

Biaya kegagalan eksternal merupakan biaya yang timbul akibat produk tidak memenuhi standar kualitas setelah diterima oleh konsumen, meliputi penanganan keluhan pelanggan, penggantian produk, garansi, serta hilangnya kepercayaan pelanggan (Hansen & Mowen, 2001). Biaya kegagalan eksternal di Restoran Dapur Wisata Oesao tercermin melalui pemberian kompensasi kepada pelanggan, penggantian makanan yang dikeluhkan, serta evaluasi terhadap setiap keluhan sebagai upaya menjaga kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan Septianti (2020) yang menunjukkan bahwa biaya kegagalan eksternal muncul akibat adanya produk yang tidak memenuhi harapan konsumen sehingga perusahaan perlu menangani keluhan pelanggan secara responsif, serta dengan Kountul dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa pengendalian biaya kualitas yang baik dapat menekan biaya kegagalan eksternal melalui penurunan jumlah produk cacat yang diterima konsumen. Beberapa komponen biaya kualitas, seperti pelaporan kualitas, audit kualitas terjadwal, siklus kualitas, serta pencatatan biaya kualitas secara khusus, belum diterapkan secara optimal, sejalan dengan pandangan Faisal dan Astuti (2023) bahwa informasi biaya kualitas seharusnya digunakan secara menyeluruh untuk mengevaluasi efektivitas program peningkatan kualitas.

2. Pengendalian Produk Cacat

Rambe dkk. (2024) menyatakan bahwa produk cacat merupakan produk yang dihasilkan dalam proses produksi tetapi belum memenuhi standar mutu yang ditetapkan sehingga masih dapat diperbaiki secara ekonomis menjadi produk yang baik, sementara Astuti dkk. (2025) menjelaskan bahwa tingkat produk cacat dapat dihitung menggunakan perbandingan antara jumlah produk cacat dan total produk yang dihasilkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Restoran Dapur Wisata Oesao telah menerapkan pengendalian produk cacat melalui pemilihan bahan baku berkualitas, pemeriksaan bahan baku sebelum digunakan, penerapan standar resep, pengawasan selama proses produksi, serta penggantian produk yang tidak memenuhi standar sebelum disajikan kepada pelanggan. Namun demikian, perhitungan tingkat produk cacat secara kuantitatif belum dapat dilakukan karena restoran belum memiliki pencatatan jumlah produk cacat dan total produk yang dihasilkan secara rinci. Temuan ini sejalan dengan Septianti (2020) yang menunjukkan bahwa pengendalian produk cacat melalui pengawasan proses produksi dan pemeriksaan kualitas mampu menjaga kualitas produk yang

dihasilkan perusahaan, meskipun setiap perusahaan memiliki sistem pencatatan yang berbeda terhadap produk cacat sesuai dengan skala dan karakteristik usahanya masing-masing.

3. Peningkatan Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan (Arinawati, 2021), dan pada industri restoran ditunjukkan melalui kesesuaian standar rasa, penyajian, kebersihan, serta kepuasan konsumen yang dapat mendorong pembelian ulang (Yamit, 2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk di Restoran Dapur Wisata Oesao dilakukan melalui penerapan biaya kualitas, penggunaan bahan baku yang memenuhi standar, pengawasan proses produksi, serta evaluasi terhadap setiap keluhan pelanggan, yang menunjukkan adanya perhatian restoran dalam mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan. Temuan ini sejalan dengan Septianti (2020) yang menunjukkan bahwa penerapan biaya kualitas memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas produk melalui penurunan tingkat produk cacat, serta dengan Kountul dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan biaya kualitas yang tepat mampu mendukung peningkatan kualitas produk karena perusahaan lebih berfokus pada aktivitas pencegahan dan penilaian dibandingkan penanganan kegagalan produk. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat relevansi teori stakeholder (Noch dkk., 2025) yang menempatkan pelanggan sebagai pemangku kepentingan utama, karena setiap keputusan restoran dalam mengelola biaya kualitas pada akhirnya diarahkan untuk memenuhi harapan pelanggan sebagai penentu keberlangsungan usaha.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Restoran Dapur Wisata Oesao, Kupang telah menerapkan biaya kualitas melalui empat kategori, yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal, sebagai upaya pengendalian produk cacat dan peningkatan kualitas produk. Biaya pencegahan diwujudkan melalui pelatihan chef, penggunaan bahan baku berkualitas, penerapan standar resep, serta pengadaan bahan baku secara rutin. Biaya penilaian diterapkan melalui pemeriksaan bahan baku, pengawasan proses produksi, serta pengecekan produk sebelum disajikan. Biaya kegagalan internal dikelola melalui pencatatan bahan tidak terpakai, pembuatan ulang produk yang tidak memenuhi standar, serta penyediaan dana cadangan, sedangkan biaya kegagalan eksternal ditangani melalui penyelesaian keluhan pelanggan dan penggantian produk yang tidak sesuai standar kualitas.

Pengendalian produk cacat dilakukan pada setiap tahapan proses produksi, mulai dari pemilihan bahan baku hingga pemeriksaan produk sebelum disajikan, meskipun restoran belum memiliki pencatatan jumlah produk cacat dan total produk yang dihasilkan secara rinci sehingga tingkat kecacatan belum dapat dihitung secara kuantitatif. Peningkatan kualitas produk didukung oleh penggunaan bahan baku sesuai standar, pengawasan proses produksi, penerapan biaya kualitas, serta evaluasi terhadap keluhan pelanggan. Beberapa komponen biaya kualitas, seperti pelaporan kualitas, audit kualitas terjadwal, siklus kualitas, serta pencatatan biaya kualitas secara khusus, belum dilaksanakan secara optimal, sehingga penyempurnaan masih diperlukan untuk mendukung sistem pengendalian kualitas yang lebih efektif, terstruktur, dan berkelanjutan. Restoran disarankan menerapkan pencatatan kualitas yang lebih rinci serta audit kualitas berkala, sedangkan penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan kajian ini dengan objek penelitian yang lebih luas atau pendekatan kuantitatif untuk memperkuat generalisasi temuan.

SARAN

Bagi Restoran Dapur Wisata Oesao, Kupang

1. Restoran disarankan menerapkan pelaporan kualitas melalui pencatatan khusus mengenai kualitas bahan baku, proses produksi, serta produk yang tidak memenuhi standar. Pencatatan tersebut dapat dilakukan secara berkala sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan terkait kualitas produk.

2. Restoran disarankan menerapkan audit kualitas dan siklus kualitas secara sederhana dan berkala. Audit kualitas dapat dilakukan melalui pemeriksaan terhadap kesesuaian proses produksi dengan standar yang telah ditetapkan, sedangkan siklus kualitas dapat dilakukan melalui tahapan pemeriksaan, evaluasi, perbaikan, serta pemantauan kembali agar perbaikan kualitas berlangsung secara berkelanjutan.
3. Restoran disarankan melakukan peninjauan dan perubahan desain terhadap menu atau resep secara berkala, dengan mempertimbangkan hasil evaluasi produk, keluhan pelanggan, serta kebutuhan dan selera konsumen, sehingga kualitas dan daya tarik produk dapat dipertahankan.
4. Restoran disarankan meningkatkan pengelolaan biaya kegagalan eksternal melalui pencatatan kehilangan penjualan, pelanggan yang beralih akibat kualitas produk, serta pemberian garansi atau bentuk jaminan produk apabila diperlukan. Pencatatan ini dapat membantu manajemen mengetahui dampak finansial dan nonfinansial akibat kualitas produk serta menjadi dasar penentuan tindakan perbaikan.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai biaya kualitas dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda, atau mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, sehingga analisis mengenai hubungan biaya kualitas, pengendalian produk cacat, dan peningkatan kualitas produk dapat dilakukan secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arinawati, E. (2021). *Manajemen pemasaran*. Deepublish.
- Assauri, S. (2016). *Manajemen operasi produksi: Pencapaian sasaran organisasi berkesinambungan* (Edisi 3). PT Raja Grafindo Persada.
- Astuti, A. Y., Setiawati, N. L. P. L. S., Kirana, M. N., Sitanggang, B. E. I., Amadea, I. B. N. K., Utami, N. M. C., & Weipsa, S. (2025). *Pengantar teknik industri* (Efitra, Ed.). PT Green Pustaka Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=8VFpEQAAQBAJ>
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Kota Kupang dalam angka 2024*.
- Demung, I. W., Utami, E. S., Judijanto, L., & Nilawati, Y. J. (2025). *Akuntansi manajemen* (Sepriano, Ed.). https://www.google.co.id/books/edition/Akuntansi_Manajemen/372IEQAAQBAJ
- Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. (2023). *Optimalkan potensi UMKM terhadap PDB*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknlsemarang/baca-artikel/15395/Optimalkan-Potensi-UMKM-terhadap-PDB>
- Dwiyanti, A. A. R., Bakti, Baali, Y., Kasmawati, Pane, A. N. K., Hutagaol, H. M., Wahyudi, Z., Ikrima, I. K., Supangat, Herdiansyah, D. D., & Khaddafi, M. (2026). *Manajemen kualitas dalam bisnis* (A. I. Sastra, Ed.). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah Redaksi. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Kualitas_Dalam_Bisnis/Sjq3EQAAQBAJ
- Faisal, A., & Astuti, A. R. T. (2023). *Akuntansi manajemen: Teori dan aplikasi*.
- Gantino, R., & Erwin. (2023). Pengaruh biaya kualitas terhadap penjualan pada PT Guardian Pharmatama. *Journal of Applied Finance and Accounting*, 2(2), 138-168. <https://doi.org/10.21512/jafa.v2i2.159>
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2001). *Management accounting*.
- Ika Maya Sari, & Muntu Abdullaah, J. (2023). Analisis biaya kualitas untuk mengurangi produk cacat pada Toko Meubel Jati Raya. *Jurnal Akuntansi dan Kenangan*, 8(1). <https://doi.org/10.33772/jak.v8i1.64>
- Juli, N., Rahmawati, F., Jl, A., Hilir, G., Parongpong, K., Barat, K. B., & Barat, J. (2024). Pentingnya standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan efisiensi dan konsistensi operasional pada perusahaan manufaktur. *Jurnal Manajemen*, 1(3), 2-15. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.112>
- Kholmi, M. (2019). *Akuntansi manajemen*. Universitas Muhammadiyah Malang.

- Kountul, T. S. H., Gerungai, N. Y. T., & Mintalangi, S. S. E. (2024). Analisis biaya kualitas untuk mengurangi risiko produk cacat kantong persembahan pada Toko Buku Pustaka Mulia Manado. *Manajemen Bisnis dan Keuangan Korporat*.
- Moko, W. (2021). *Manajemen pemasaran*. Universitas Negeri Malang Press.
- Noch, M. Y., Hasanudin, A. I., Anasta, L., Juliansah, I., Oktris, L., & Choiriah, S. (2025). *Akuntansi kontemporer*. Salemba Empat.
- Priyatni, E. T., Suryani, A. W., Fachrunnisa, R., Supriyanto, A., & Zakaria, I. (2020). *Pemanfaatan NVivo dalam penelitian kualitatif: NVivo untuk kajian pustaka, analisis data, dan triangulasi*. Universitas Negeri Malang. <https://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2021/10/b5Pemanfaatan-NVIVO-dalamPenelitian-Kualitatif.pdf>
- Rahmi, M., Rosalina, E., & Rosita, I. (2015). Penerapan biaya kualitas dalam meningkatkan efisiensi biaya produksi pada catering ABC. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*.
- Rambe, P. A., Rikayana, H. L., Uzaimi, A., Tambunan, R., & Wahyuliza, S. (2024). *Biaya produksi*.
- Sembiring, T., Irnawati, Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2023). *Buku ajar metodologi penelitian: Teori dan praktik* (B. Ismaya, Ed.). CV Saba Jaya Publisher.
- Septianti, H. F. (2020). *Analisis biaya kualitas terhadap produk cacat dan dampak pada kinerja perusahaan (Studi kasus di PT Ajinomoto Indonesia Pabrik Mojokerto)* [Skripsi, STIE Perbanas Surabaya]. <http://eprints.perbanas.ac.id/6956/>
- Siddik, S., Hari, K. K., & Ningsih, N. H. (2019). *Akuntansi manajemen*. CV Rariz Grafika. <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/23561>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Edisi 2). Alfabeta. https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_35efe6a47227d6031a75569c2f3f39d44fe2db43_1652079047.pdf
- Trisliatanto, D. A. (2020). *Metodologi penelitian: Panduan lengkap penelitian dengan mudah*.
- Wirawati, N. N. (2019). *Manajemen kualitas*.
- Yamit, Z. (2011). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Ekonisia.
- Yunita, I. (2021). *Manajemen pemasaran*. CV Media Sains Indonesia.