

## Mereduksi Hidden Cost

**HIDEN Cost** atau biaya tersembunyi, merupakan hal yang membebani perusahaan. Namun, tidak melibatkan arus kas keluar bagi perusahaan.

Biaya tersembunyi ini, biasanya berupa kerugian secara keuangan bagi perusahaan, karena adanya kehilangan kesempatan.

Umumnya, *hidden cost* karena ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas maupun karena produk yang dihasilkan menyebabkan degradasi kualitas lingkungan atau sumber daya.

Misalnya, ketika ada konsumen yang tidak puas dengan pelayanan jasa

tertentu atau terhadap produk tertentu yang dibeli, sebagian besar konsumen enggan untuk berkonfrontasi langsung dengan produsen.

Tindakan yang kemudian dilakukan adalah, si konsumen justru mengemukakan ketidakpuasannya kepada lingkungan di sekelilingnya. Sehingga menimbulkan persepsi buruk masyarakat terhadap pelayanan jasa tertentu atau terhadap produk tertentu.

Persepsi buruk inilah yang nantinya menyebabkan orang enggan untuk membeli produk atau jasa yang dianggap mengecewakan tadi.

Jika perusahaan tidak segera memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, maka dalam jangka panjang akan memberikan konsekuensi negatif secara keuangan. Sebab akan terjadi penurunan *market share*.

Jenis Biaya Kualitas

Ketidakpuasan terhadap pelayanan jasa tertentu atau terhadap produk tertentu yang secara domino akan berpengaruh pada kinerja perusahaan, sebenarnya



Oleh :  
Stephana Dyah Ayu R

dapat diminimalisasi. Yaitu, dengan mengefektifkan biaya kualitas yang dilakukan perusahaan. Biaya kualitas dibedakan menjadi empat jenis. Yaitu, *prevention cost, appraisal cost, internal failure cost* dan *external failure cost* (Hilton, 2012).

*Prevention cost* atau biaya pencegahan, merupakan biaya yang dikeluarkan untuk mencegah terjadinya kesalahan. Bagi perusahaan yang memproduksi produk biaya ini,

dapat berupa pengecekan terhadap bahan baku dan peralatan yang akan digunakan.

Sedangkan untuk perusahaan jasa, biaya pencegahan ini dapat berupa training atau sertifikasi kompetensi sumber daya yang digunakan.

*cost* merupakan biaya yang digunakan untuk menentukan ada tidaknya kerusakan atau kegagalan produksi.

Misalnya, biaya untuk pengawasan, maupun biaya untuk *quality control* perusahaan. Kedua biaya ini, mencegah terjadinya biaya perbaikan produk dengan mencegah agar kesalahan yang muncul dapat diminimalisasi.

Meski perusahaan sudah mencoba untuk mencegah terjadinya kegagalan atau kerusakan produk, namun kadangkala kerusakan atau kegagalan produk tidak dapat dihindari.

► Baca *Mereduksi ...* hal 11



Rubrik ini Kerja Sama  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Unika Soegijapranata Semarang

Makin Banyak Pilihan  
**BX SEMARANG - JAKARTA**  
Jan 18 20 27 28 29 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

**BX SEMARANG - SURABAYA**  
Jan 18 20 27 28 29 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

**SEMARANG - DENPASAR**  
Jan 18 20 27 28 29 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

**SEMARANG - BANJARMASIN**  
Jan 18 20 27 28 29 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

**SEMARANG - BALIKPAPAN**  
Jan 18 20 27 28 29 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

Lion Air  
Informasi & Reservasi Tiket 24 jam  
0804-1-778899  
021-63788000, 63671111  
www.lionair.co.id

care Hybrid  
LG Skincare Hybrid  
54 trillion ion  
Double Action  
Hybrid

# Siapkan 20 Persen Cadangan