

ABSTRAK

Persaingan yang semakin tajam dalam bidang industri saat ini menuntut badan usaha untuk melakukan perbaikan diri secara terus-menerus. Salah satu senjata ampuh yang dapat dipakai oleh badan usaha untuk memenangkan persaingan tersebut selain harga, waktu, dan inovasi, adalah kualitas. Produk yang berkualitas dapat menarik *customer* dengan cepat. Oleh sebab itu kini banyak badan usaha yang berusaha untuk meningkatkan perhatiannya pada kualitas produk/ jasa yang dihasilkan, antara lain dengan melaksanakan program perbaikan kualitas (*quality improvement program*). Tetapi seringkali pelaksanaan program tersebut tidak diiringi dengan aktivitas pelaporan tentang biaya-biaya yang dikeluarkan dalam pelaksanaan program tersebut. Padahal laporan tersebut berfungsi untuk memberikan informasi bagi pihak manajemen mengenai seberapa jauh tingkat perbaikan kualitas yang dilakukan dan seberapa besar biaya yang telah dikeluarkan badan usaha dalam rangka pelaksanaan program perbaikan kualitas. Oleh karena itulah dalam skripsi eksposisi ini dibahas mengenai pentingnya pemanfaatan laporan biaya kualitas sebagai alat evaluasi *quality improvement program*.

Menurut **Juran**, tujuan dari *quality improvement program* adalah menurunkan biaya kualitas. Untuk mencapai tujuan tersebut ada 14 langkah penting yang harus dilakukan, antara lain: *management commitment*, pembentukan *quality improvement team*, pelaksanaan *measurement* terhadap aktivitas pencegahan, pelaporan *cost of quality*, *quality awareness* yang akan mengawali *corrective action*, *zero defects planning*, dan *employee education* yang bertujuan untuk memupuk kemampuan dan keterampilan para pekerja. Pakar yang lain, yaitu **Crosby**, membagi biaya kualitas menjadi 4 kategori, yaitu *prevention*, *appraisal*, *internal failure*, dan *external failure cost*. Diantara keempat biaya kualitas tersebut, *prevention cost* adalah biaya yang paling murah. Oleh karena itu aktivitas pencegahan sangat diprioritaskan. Selain itu, Crosby juga menekankan pelaksanaan DIRFT yang akhirnya menuju pada *zero defect*, sehingga untuk mencapai hal itu, *internal* dan *external failure cost* harus ditekan sampai titik nol.

Dalam pembahasan secara praktik pada PT "X", akan dilakukan analisis biaya kualitas berdasarkan penjualan aktual, anggaran, trend satu tahun, trend multiperiode, dan standar jangka panjang. Akhir pembahasan akan dijelaskan mengenai berbagai dampak lebih luas dan lebih lanjut terhadap permasalahan yang dihadapi oleh badan usaha.