

ABSTRAK

Salah satu faktor kunci kesuksesan badan usaha “LAUW” dalam jangka panjang selain harga, waktu dan inovasi adalah kualitas. Kualitas merupakan perkembangan dari filosofi manajemen yang dapat menuntut para manajer untuk mempertimbangkan segala macam hal tentang kualitas suatu produk. Mulai dari suatu produk akan diproduksi sampai produk tersebut pada akhirnya dapat diterima oleh konsumen. Kualitas suatu produk harus senantiasa diperhatikan, bahkan akan menjadi lebih baik jika dilakukan peningkatan kualitas secara terus menerus karena produk yang berkualitas dapat menarik konsumen dengan cepat. Sebelum melakukan peningkatan kualitas, suatu badan usaha harus menentukan definisi kualitas terlebih dahulu. Karena untuk menyelaraskan pemahaman mengingat pemahaman kualitas memiliki sifat yang relatif. Artinya pemahaman kualitas antara satu orang dengan orang lain dapat berbeda-beda. Adapun salah satu indikasi yang dapat dikatakan bahwa kualitas suatu produk tersebut mengalami penurunan adalah angka penjualan mengalami penurunan dan diikuti dengan peningkatan angka komplain dari konsumen atau meningkatnya pengerjaan ulang terhadap produk yang telah berada di tangan konsumen. Indikasi ini dapat dengan mudah diperoleh melalui laporan biaya kualitas. Laporan biaya kualitas dapat memberikan informasi-informasi yang dapat digunakan bagi pihak manajemen untuk mengetahui bagaimana kualitas suatu produknya, identifikasi pemborosan dalam aktivitas yang tidak dikehendaki oleh badan usaha, identifikasi peluang laba seperti melakukan penghematan biaya untuk meningkatkan laba dan lain-lain. Informasi-informasi biaya kualitas tersebut dapat memperlancar komunikasi antara manajemen tingkat atas sampai dengan manajemen tingkat menengah. Selain itu informasi biaya kualitas dapat memotivasi para manajemen kualitas untuk melakukan peningkatan kualitas. Pemanfaatan informasi laporan biaya kualitas ini akan berhasil apabila informasi-informasi ini dapat diterima dan dimengerti oleh para manajemen diberbagai macam tingkat serta adanya kerja sama yang baik dengan tenaga kerja langsung dalam hal melakukan peningkatan kualitas.