

ABSTRAKSI

Dewasa ini persaingan di dunia bisnis semakin ketat. Perusahaan berlomba – lomba untuk menawarkan produk terbaik mereka dengan berbagai keunggulan. Salah satu keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan adalah adanya kualitas yang baik dan konstan secara terus – menerus. Kualitas begitu penting bagi sebuah perusahaan, karena menyangkut kepuasan konsumen yang berdampak pada loyalitas konsumen terhadap perusahaan tersebut. Adanya hal ini menuntut perusahaan untuk berusaha melakukan pengendalian terhadap kinerja kualitasnya sehingga perusahaan memiliki daya saing di pasar. Pengendalian kinerja kualitas sebuah perusahaan dapat dicapai dengan melakukan berbagai aktivitas kualitas. Setelah perusahaan berhasil melakukan hal tersebut, diperlukan sebuah *tool* yang berfungsi sebagai sumber informasi mengenai biaya dan dampak dari aktivitas – aktivitas kualitas tersebut. *Tool* ini nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam menentukan langkah selanjutnya untuk mengendalikan kinerja kualitas di dalam perusahaan. *Tool* ini bernama laporan biaya kualitas. Saat ini di Indonesia belum banyak perusahaan yang menerapkan laporan biaya kualitas secara spesifik. Hal ini mengakibatkan kebijakan – kebijakan yang berhubungan dengan kualitas di perusahaan tidak tepat sasaran sehingga kurang efektif.