

## ABSTRAK

Adanya standar kualitas dunia bagi produk atau jasa menunjukkan bahwa kualitas memiliki peranan penting dalam menghadapi persaingan dengan produk lain. Selain itu makin matangnya konsumen dalam melakukan pembelian produk atau jasa menuntut pelaku bisnis untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi dengan biaya yang minimum. Oleh karena itu dibutuhkan upaya pengendalian kualitas yang merupakan proses berkesinambungan karena perbaikan kualitas hanya dapat dilakukan secara bertahap. Di samping itu kualitas bersifat dinamis yang berarti suatu produk yang berkualitas saat ini belum tentu akan dikatakan berkualitas beberapa tahun mendatang, maka dari itu diperlukan usaha peningkatan kualitas secara kontinu.

PT "X" telah memberi perhatian terhadap kualitas produknya, di mana hal ini terlihat dengan adanya unit *quality control* serta aktivitas operasional lainnya yang terkait dengan upaya pengendalian kualitas. Namun, usaha-usaha yang dilakukan PT "X" tidak menunjukkan hasil yang maksimal karena sepanjang tahun 2004 terjadi penurunan penjualan, peningkatan jumlah produk cacat, serta peningkatan komplain dan klaim dari konsumen. Berdasarkan hal-hal inilah, maka PT "X" perlu melakukan perbaikan terhadap pengelolaan kualitas produknya dengan menggunakan alat berupa *cost of quality*. Melalui *cost of quality* akan diperoleh perhitungan terhadap biaya-biaya yang terkait dengan aktivitas pengendalian kualitas yang kemudian disajikan dalam laporan biaya kualitas. Dengan menganalisis laporan biaya kualitas akan diperoleh informasi yang terkait dengan usaha pengendalian kualitas seperti efektivitas serta efisiensi penggunaan sumber daya dan mengidentifikasi aktivitas yang memungkinkan mengalami penurunan biaya. Dengan informasi-informasi tersebut PT "X" dapat melakukan perbaikan kualitas. Upaya peningkatan kualitas ini juga akan berdampak terhadap produktivitas. Perbaikan kualitas yang terjadi mendorong meningkatnya produktivitas total, bahan baku, tenaga kerja, *overhead* yang disertai dengan penurunan produktivitas yang terkait dengan aktivitas kegagalan produk, di mana hal ini menunjukkan semakin produktifnya perusahaan tersebut.

Dengan demikian, penerapan laporan biaya kualitas pada PT "X" akan membantu meningkatkan kualitas produk serta mendorong terciptanya penggunaan sumber daya yang lebih efektif dan efisien dengan bantuan informasi yang disajikan. Berdasarkan informasi tersebut dapat dilakukan tindakan koreksi untuk mencegah kegagalan yang sama terulang dan dapat dilakukan peningkatan kualitas dan produktivitas secara berkesinambungan.