

## ABSTRAK

*Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu bentuk sistem manajemen kualitas moderen yang berfokuskan kepada pelanggan, penyempurnaan yang terus menerus, pemberdayaan karyawan, kerja sama tim dan partisipasi total dari setiap departemen, setiap aktivitas dan setiap individu pada setiap tingkatan dalam rangka meningkatkan kualitas. Sistem manajemen kualitas modern ini mencakup segala bentuk *controlling* dan *assuring*, termasuk *organizing*, *monitoring*, *coordinating* bahkan *'cheerleading'* kualitas.

Partisipasi aktif dari para manajer puncak diperlukan untuk mendorong terciptanya iklim yang kondusif bagi pelaksanaan TQM ini. Iklim yang kondusif ini akan mendorong pelaksanaan TQM sampai ke tingkat bawah. Para eksekutif puncak ini berperan penting di dalam menentukan visi dan misi dari sebuah badan usaha. Kemudian visi dan misi ini diimplementasikan dalam bentuk strategi-strategi baik jangka panjang maupun jangka pendek. Beberapa kebijakan harus diambil, untuk memberikan arah dan panduan bagi para manajer operasional dan semua yang ada di bawahnya agar tujuan dari badan usaha dapat dicapai.

Salah satu bentuk pengawasan dan pengembangan dari keseluruhan pelaksanaan manajemen kualitas pada Badan Usaha "X" ini adalah pengawasan dalam hal biaya dengan menggunakan *costs of quality* sebagai salah satu bentuk alat bantu dalam manajemen biaya.

*Costs of quality report* memberikan informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai sebuah alat ukur terhadap keberhasilan kebijakan-kebijakan yang telah diambil oleh manajemen puncak Badan Usaha "X". Dengan *costs of quality* ini juga dapat diketahui dampak dari kebijakan yang saling terkait satu dengan kebijakan lain. Alat ukur ini dapat memberikan peluang terhadap peningkatan kualitas dengan ditindaklanjuti oleh kebijakan yang lebih baik.