

Simulasi Pelaporan Biaya Kualitas di PT. Telkom Divisi Regional V Terkait Dengan Penerapan ISO 9000:2000

WINNY

PEMBIMBING: Dra. WIWIEK DIANAWATI, M.Si., Ak

COST; QUALITY CONTROL; TOTAL QUALITY MANAGEMENT

KKB KK-2 A 301/08 Win s

Copyright: © 2008 by Airlangga University Library

Mengukur dan menganalisa biaya kualitas adalah langkah awal dalam program manajemen kualitas. Analisa biaya kualitas berperan dalam pengukuran aktifitas pengelolaan kualitas organisasi secara menyeluruh melalui pengukuran terhadap *cost* yang ditimbulkannya. Penelitian ini adalah studi kasus yang dilakukan di PT. Telkom dengan judul “Pengaruh Implementasi dan Pelaporan Biaya Kualitas Terhadap Kinerja Perusahaan Jasa X di Surabaya”. Alat analisis yang digunakan adalah laporan biaya kualitas selama empat periode dan data gangguan operasional selama tahun 2004 – 2007. Implementasi COQ dapat meningkatkan kinerja keuangan dan kinerja operasional. Peningkatan kinerja keuangan tampak pada peningkatan pendapatan dan penghematan biaya operasional selama beberapa periode. Bila implementasi COQ telah mencapai titik optimal, maka perusahaan akan dapat menghasilkan *net profit* yang maksimal. Peningkatan kinerja operasional tercermin dari penurunan kuantitas gangguan operasional. Dalam kasus ini, penerapan biaya kualitas di PT. Telkom belum mencapai titik optimal, tetapi kinerja keuangan dan kinerja operasional selama tahun 2004 – 2007 semakin meningkat dengan adanya penerapan biaya kualitas. Hal ini tampak pada peningkatan pendapatan serta penurunan biaya operasional dan kuantitas gangguan operasional selama empat tahun. Secara keseluruhan, biaya kualitas meningkat sebesar Rp 8.817.000.000, pendapatan meningkat sebesar Rp 359.795.000.000, dan terjadi penghematan biaya operasional sebesar Rp 323.615.000.000 selama tahun 2004 – 2007.

Kata Kunci: Biaya Kualitas, Kinerja Keuangan, dan Kinerja Operasional.