

## ABSTRAK

Indonesia akan memasuki era perdagangan bebas ASEAN atau AFTA (Asean Free Trade Area) dalam waktu dekat menuntut perusahaan-perusahaan semakin meningkatkan kualitas produk dan layanan untuk dapat bersaing. Upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas juga harus memperhitungkan biayanya, biaya inilah yang disebut biaya kualitas. Biaya kualitas dapat dianalisis dengan alat bantu berupa laporan yang dinamakan laporan biaya kualitas. Pelaporan biaya kualitas dapat dibuat dengan menggunakan model biaya kualitas *Prevention, Appraisal, dan Failure model*. Laporan biaya kualitas berguna sebagai pertimbangan untuk mengimplementasikan program perbaikan kualitas dan mengevaluasinya. Laporan biaya kualitas juga dibutuhkan manajemen untuk mengendalikan performa kualitas yang dijanjikan perusahaan.

Laboratorium Klinik “X” merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang pemeriksaan medis. Dalam menjalankan usahanya, Laboratorium Klinik “X” telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pemeriksaan. Penilaian baik tidaknya kualitas dinilai perusahaan dengan menyebarkan kuisisioner kepuasan pelanggan (KPKP) dengan hasil berupa *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Aktivitas kualitas yang dilakukan perusahaan terekam dalam biaya kualitas dan memiliki korelasi dengan poin-poin penilaian dalam kuisisioner kepuasan pelanggan. Dari tren kategori biaya kualitas tahun 2012 ke tahun 2013 menunjukkan peningkatan biaya pencegahan dan penilaian dan penurunan biaya kegagalan internal dan eksternal yang berkorelasi pada hasil indeks kepuasan poin-poin kuisisioner. Namun masih terdapat poin kuisisioner yang tidak berkorelasi seperti kemudahan dalam menghubungi via telepon. Diharapkan manajemen semakin meningkatkan fokus pada aktivitas pencegahan dan penilaian serta menambah aktivitas kualitas yang belum berkorelasi seperti poin menghubungi via telepon dengan melakukan pelatihan kompetensi petugas penerima telepon atau menambah *line* telepon. Dan diharapkan manajemen mensosialisasikan aktivitas-aktivitas kualitas yang dilakukan kepada seluruh pegawai perusahaan.

Keyword : Biaya Kualitas, Kepuasan Pelanggan, Cacat Nol, Aktivitas Kualitas