

ABSTRAK

Dalam era perdagangan bebas sebagaimana yang telah disepakati dalam kerangka AFTA, APEC dan WTO, perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan keunggulannya dalam bersaing (*competitive advantage*) agar mampu bertahan dalam dunia bisnis. Dengan meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing pada akhirnya menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan para pesaing. Hal ini kemudian mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas produknya tanpa harus meningkatkan biaya operasi secara signifikan atau bahkan tanpa meningkatkan biaya operasi sama sekali sehingga perusahaan dapat menghasilkan produk yang berkualitas dengan harga yang kompetitif. Organisasi Standar Internasional (*International Organization for Standardization*) kemudian mengeluarkan standar kualitas bagi perusahaan yang dikenal dengan ISO 9000 yang terdiri dari beberapa seri, diantaranya ISO 9001 tentang *Quality System Management Standard* dengan seri terbarunya yaitu ISO 9001:2000. Kualitas telah menjadi isu persaingan yang cukup signifikan, baik bagi perusahaan manufaktur maupun jasa. Biaya kualitas sendiri pun menjadi sangat penting dan merupakan sumber penghematan yang cukup signifikan. Dalam usaha peningkatan kualitas, perusahaan perlu untuk melakukan pengendalian terhadap biaya kualitas itu sendiri.

Kata kunci: Quality Management System, ISO 9001:2000, Biaya Kualitas