

ABSTRAKSI

Gelombang globalisasi ekonomi akibat AFTA, GATT, APEC, WTO, dan lain sebagainya, telah menciptakan kancah kompetisi yang semakin bebas dan ketat. Strategi kompetisi yang paling dapat diandalkan oleh pelaku usaha jasa konstruksi dan jasa konsultansi adalah "strategi kualitas". Oleh karena itu, para pelaku usaha jasa konstruksi dan konsultansi harus terus berusaha untuk mengembangkan konsepsi dan teknologi kualitas, sejalan dengan kecenderungan globalisasi. Peningkatan kualitas produk tidak selalu berarti peningkatan biaya. Pendekatan TQM telah membuktikan bahwa ketika kualitas ditingkatkan biaya justru menurun. Biaya mutu umumnya terdiri dari biaya kegagalan, biaya pencegahan dan biaya penilaian. Biaya mutu di dalam organisasi umumnya tidak terlihat dalam laporan keuangan organisasi, sehingga sering tidak dianalisa.

Salah satu bentuk penerapan TQM adalah dalam bentuk sertifikasi-sertifikasi yang dikeluarkan oleh badan-badan internasional yang memang khusus mengkaji tentang pengembangan kualitas sebuah produk dan jasa. ISO 9000 memastikan bahwa perusahaan yang telah menerima sertifikasi ISO 9000 berarti telah diakui secara Internasional mampu memenuhi persyaratan barang atau jasa untuk kepuasan pelanggan. Sehingga perusahaan menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga pada akhirnya dapat mengurangi pemborosan yang menimbulkan biaya kualitas yang berhubungan dengan aktivitas perusahaan.

PT.Waskita Karya merupakan Perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang konstruksi. Dalam rangka meningkatkan kinerja, PT.Waskita menerapkan sistem manajemen mutu dan mendapatkan sertifikat ISO 9000:2000 yang sekaligus merupakan bukti bahwa PT.Waskita dapat memahami dan memenuhi kebutuhan spesifikasi pelanggan.

PT.Waskita Karya sebenarnya selama ini sudah sangat memperhatikan kualitas produknya, tetapi manajemen belum melakukan pengukuran dan pelaporan biaya kualitas secara terpisah, sehingga pihak manajemen tidak memiliki informasi untuk mengetahui apakah program perbaikan kualitas telah berhasil atau tidak. Tidak adanya informasi biaya kualitas ini menyebabkan pihak manajemen sulit melakukan pengendalian terhadap biaya kualitas yang dikeluarkan terutama yang menyimpang dari yang ditetapkan. Hal ini menghambat usaha manajemen dalam mengevaluasi keberhasilan program sistem manajemen mutu yang ditetapkan perusahaan.

Kata Kunci : Total Quality Management (*TQM*), ISO 9001:2000, Biaya Kualitas