

ABSTRAK

Dalam lingkungan persaingan yang kompleks serta kemajuan teknologi dan informasi semakin memicu pergeseran pola konsumsi masyarakat secara umum sehingga menuntut dunia bisnis untuk lebih responsif terhadap keinginan dan preferensi konsumen. Dengan kemampuan menghasilkan produk dan jasa yang demikian, serta kemampuan dapat memenuhi harapan konsumen merupakan salah satu keunggulan kompetitif yang bisa diandalkan oleh perusahaan dalam menghadapi pesaing, memperoleh kesetiaan pelanggan, dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk itu pihak perusahaan harus lebih memperhatikan kualitas.

Program perbaikan kualitas dapat meningkatkan produktivitas demikian pula sebaliknya, karena sebagian besar perbaikan kualitas dapat mengurangi sumber daya atau *input* yang digunakan untuk memproduksi produk (*output*), maka kebanyakan perbaikan kualitas akan meningkatkan produktivitas. Perbaikan dan peningkatan kualitas (*quality Improvement*) secara bertahap, dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien jika informasi mengenai biaya yang dibutuhkan dan dikeluarkan untuk mempertahankan dan meningkatkan produk diperoleh. Perusahaan dapat menggunakan laporan biaya kualitas yang meliputi *prevention cost*, *appraisal cost*, *internal failure cost*, dan *external failure cost* sebagai alat untuk mengevaluasi hal-hal yang berkaitan dengan program peningkatan kualitas yang sedang dilaksanakan.

Pada PT Coca Cola Bottling Indonesia, sudah menerapkan program peningkatan kualitas terhadap produknya, namun perusahaan belum melakukan pengukuran dan pelaporan biaya kualitas yang terpisah dari laporan biaya produksi. Sehingga manajemen masih kesulitan dalam mengendalikan biaya kualitas serta mengukur kemajuan atas pelaksanaan program peningkatan kualitas.

Skripsi ini berusaha untuk memberikan gambaran mengenai pelaporan biaya kualitas yang mungkin dapat diterapkan pada perusahaan untuk membantu manajemen dalam menilai efisiensi biaya kualitas yang telah dikeluarkan untuk mendukung program pengendalian, perbaikan dan peningkatan kualitas yang dilaksanakan.

Key words : *Quality costs (prevention, appraisal, failure), Productivity, Quality improvement*