

ABSTRAKSI

Dalam persaingan industri yang ketat maka perusahaan dituntut untuk semakin meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan dan memenuhi harapan pelanggan. Untuk memantau pelaksanaan program perbaikan kualitas dan membantu memperbaiki berbagai keputusan manajerial, diperlukan laporan biaya kualitas untuk mengevaluasi pelaksanaan program perbaikan kualitas pada perusahaan agar terencana dan terpadu sehingga dapat berjalan efektif hingga dapat mencapai sasaran jangka panjang yaitu mencapai *zero defect*, sebagai tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Haciendawood, yaitu suatu perusahaan yang memproduksi *furniture* berbahan baku kayu. Obyek utama dalam penelitian ini adalah penerapan laporan biaya kualitas sebagai alat evaluasi program perbaikan kualitas perusahaan tersebut mulai tahun 2002 sampai dengan tahun 2004.

Setelah dilakukan penelitian dan penyusunan laporan biaya kualitas, dapat diambil kesimpulan bahwa besarnya biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan mengalami kenaikan setiap tahunnya, tetapi jika ditinjau dari persentase biaya kualitas terhadap penjualan aktual pada tiap periodenya mengalami penurunan. Ini berarti program perbaikan kualitas PT. Haciendawood sudah berjalan dengan baik. Secara bertahap perusahaan dapat menurunkan persentase biaya kualitasnya mencapai standar *zero defect* yang telah ditetapkan.