

ABSTRAKSI

Lingkungan bisnis pada saat ini dan lingkungan bisnis pada masa yang akan datang memiliki beberapa karakteristik yaitu kendali bisnis berada di tangan *customer*, kompetitor yang semakin meningkat dan tingkat teknologi. Dengan kondisi demikian diperlukan peningkatan *customer value* yang akan menentukan kinerja perusahaan.

Produk yang memenuhi harapan *customer* adalah produk berkualitas baik dengan harga yang kompetitif. Produk berkualitas baik dapat diwujudkan dengan sistem biaya kualitas yang baik pula. Topik kualitas menjadi sangat penting bagi perusahaan terutama yang bersifat manufaktur karena proses produksi dilakukan secara sistematis dan berulang-ulang. Sistem manajemen kualitas yang baik adalah sistem manajemen kualitas yang memiliki sertifikasi dari badan sertifikasi internasional.

Aplikasi sistem manajemen kualitas yang baik akan menurunkan biaya kualitas dan meningkatkan produktivitas. Pelaporan biaya kualitas adalah penting jika sebuah organisasi serius untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Dalam laporan biaya kualitas, biaya dibagi menjadi empat kategori yaitu pencegahan, penilaian, kegagalan internal, dan kegagalan eksternal. Produktivitas perusahaan yang digunakan adalah rasio produktivitas parsial di mana input dibagi output perusahaan.

Obyek penelitian dalam skripsi ini adalah PT."X" yang memproduksi bumbu masak dimana dalam proses produksinya dibutuhkan ketepatan dan kecermatan komposisi. Meskipun PT."X" sangat *concern* terhadap perbaikan kualitas yang terus-menerus yang diimplementasikan melalui perolehan sertifikat ISO 9001:2000, namun tidak membuat laporan biaya kualitas. Kesimpulan yang dapat ditarik dari analisis, dengan membuat laporan biaya kualitas dan rasio produktivitas dapat diketahui pengorbanan moneter dan manfaat yang dapat dinikmati sebagai pengaruh penerapan ISO 9001:2000. Oleh karena itu, PT."X" harus lebih serius dalam mengaplikasikan pedoman sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 melalui laporan biaya kualitas sebagai pedoman untuk strategi pembiayaan tahun berikutnya.