

## ABSTRAK

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk memiliki strategi bisnis yang mumpuni agar dapat bertahan dan memenangnya. Salah satunya dengan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen melalui kualitas produk yang bersaing dengan produk sejenis dari perusahaan lain. Salah satu cara untuk mengendalikan kualitas produk adalah dengan melakukan analisa terhadap biaya kualitas yang dikeluarkan. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan suatu laporan biaya kualitas yang menyajikan informasi-informasi penting yang dibutuhkan oleh manajemen perusahaan untuk menganalisa, merencanakan, serta mengendalikan biaya kualitas yang dikeluarkan untuk menghasilkan produk yang memenuhi harapan konsumen. Berbagai laporan biaya kualitas dapat dibuat sesuai dengan kebutuhan manajemen dalam rangka aktivitas tersebut. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus.

Penelitian ini dilakukan pada sebuah perusahaan jasa, yaitu Hotel XYZ yang berada di Jakarta dimana manajemen perusahaan tersebut belum secara optimal memperoleh informasi dari laporan biaya kualitas. Penelitian ini menyajikan pelaporan biaya kualitas yang mungkin dapat digunakan oleh manajemen perusahaan dalam mengendalikan pengeluaran biaya kualitas dan dalam rangka pengendalian kualitas produk yang dihasilkan.

Kata Kunci: Biaya Kualitas, Laporan Biaya Kualitas

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*Increasingly tight business competition requires companies to have a winning business strategy in order to survive and win. One of them by providing the best service to consumers through quality products that compete with similar products from other companies. One way to control the quality of the products is to perform an analysis of quality costs incurred. Therefore, companies need a quality cost report presents the important information needed by the management of the company to analyze, to plan, and to control the quality costs incurred to produce products that meet consumer expectations. Various of quality cost reports can be made according to the needs of management in the context of such activities. This research is conducted by using descriptive method which approached by case study.*

*This research is conducted in one of hospitality company, that is Hotel XYZ which located in Jakarta in which the company's management has not been optimally obtain the information from the report of the cost of quality. This study presents the reporting of quality costs that may be used by the company management in controlling expenses in order to control product quality.*

*Key Words : Cost of Quality, Cost of Quality Reporting*