



Abstrak

Tujuan – Penelitian ini bersifat studi kasus yang bertujuan menelusuri penyebab CV Dwi Boga Utama diindikasikan belum menerapkan manajemen biaya kualitas, menilai komponen *recorded* maupun *unrecorded cost* terkait penciptaan kualitas produk dan layanan kepada pelanggan. Pada akhirnya peneliti diharapkan mampu memberikan rekomendasi pelaksanaan manajemen biaya kualitas yang baik untuk diterapkan oleh CV Dwi Boga Utama dalam rangka mengarahkan perusahaan ke posisi pasar yang lebih baik.

Metode Penelitian – Teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data pada perusahaan sebagai objek penelitian. Peneliti melakukan penelusuran lebih mendalam kepada *stakeholder*, yang terdiri dari pemasok, pelanggan, pekerja pabrik, dan pemilik untuk menelusuri biaya-biaya kualitas yang belum teridentifikasi. Panel uji coba juga dilakukan untuk menghitung biaya atas kehilangan penjualan.

Temuan – Faktor-faktor penyebab perusahaan diindikasikan belum menerapkan manajemen biaya kualitas dilihat dari tidak adanya pelaporan biaya kualitas, standar kualitas, divisi manajemen mutu, struktur organisasi/tanggung jawab dan wewenang yang tidak baik, efisiensi siklus proses yang belum efisien, serta perencanaan dan pencatatan yang tidak memadai. Selain itu, penelitian ini menemukan adanya porsi *unrecorded cost of quality* yang cukup signifikan dibanding dengan porsi *recorded cost of quality*. Temuan *unrecorded quality costs* terdiri dari biaya pengerjaan kembali, biaya aktivitas tidak bernilai tambah, biaya kehilangan order, biaya ketidaksiediaan bahan baku, dan biaya kehilangan penjualan.

Implikasi Penelitian – Peneliti memberikan rekomendasi pelaksanaan *total quality management* (TQM) dalam melakukan perbaikan pada faktor-faktor yang menghambat terlaksananya suatu manajemen biaya kualitas yang baik untuk perusahaan.

Originalitas – Penelitian ini menelusuri adanya biaya kualitas tersembunyi dengan model *opportunity/intangible costs*, menelusuri *hidden quality costs* yang masih jarang dilakukan. Untuk mendapatkan gambaran lebih menyeluruh terkait manajemen biaya kualitas pada sebuah perusahaan. Hal ini dapat menjadi pedoman bagi perusahaan lain atau sejenis dalam melakukan penilaian terhadap *total quality costs*.

Kata Kunci: *recorded cost of quality*, *unrecorded cost of quality*, efisiensi siklus proses (PCE), *total quality costs*, *total quality management* (TQM).



Abstract

Purpose - This research is a case study that aims to explore the causes of CV Dwi Boga Utama is indicated as not yet implementing quality cost management and assessing both recorded and unrecorded costs components related to creating quality products and services to the customers. It is expected that the researcher can provide recommendations about the implementation of quality cost management by CV Dwi Boga Utama in order to direct the company to a better market position.

Research Design/Methodology - Documentations, observations, and interviews were used to collect data of the company. The researcher conducted in-dept research on the stakeholders, including suppliers, customers, factory workers, and an owner to track quality costs that have not been identified. A trial panel was also conducted to calculate the lost of sales cost.

Findings – The results showed factors responsible for the company as not implementing quality cost management and there are the absence of quality cost reporting, quality standards, quality management division, poor organizational structure/responsibility and authority, inefficient process cycle, and the inadequate planning and recording mostly for the cost quality management system. In addition, the research found a significant portion of the unrecorded cost of quality compared to the recorded cost of quality portion. The findings of unrecorded quality costs consist of rework and repair cost, non-value-added activities cost, lost of order cost, inadequate material handling cost, and lost of sales cost.

Implication - Researcher provides recommendations as the implementation of total quality management (TQM) in making improvements to the factors that obstruct the implementation of a good quality cost management for the company.

Originality/Value - This study explored the existence of hidden quality costs with opportunity/intangible costs model, tracing hidden quality costs that are still rarely investigated. It is to get more comprehensive picture of quality cost management in the company. This can be a guideline for other companies in assessing total quality costs.

Key words: recorded cost of quality, unrecorded cost of quality, process cycle efficiency (PCE), total quality costs, total quality management (TQM).