

## ABSTRAK

### Analisa Penerapan TQM Terhadap Tingkat Mutu Produk dan Biaya Mutu

**RAHMA NOVIKA DEWI**  
**UNIVERSITAS SANATA DHARMA**  
**YOGYAKARTA, 2003**

Salah satu tujuan dari penerapan TQM adalah untuk menghasilkan produk yang bermutu. Produk yang bermutu ini diharapkan mampu bersaing di pasar global. Peningkatan mutu suatu produk memerlukan suatu biaya yang disebut dengan biaya mutu. Biaya mutu dikeluarkan oleh perusahaan karena perusahaan tidak menginginkan adanya peningkatan produk yang rusak. Biaya mutu terdiri dari empat elemen yaitu (1) Biaya pencegahan, (2) Biaya penilaian, (3) Biaya kegagalan internal, (4) Biaya kegagalan eksternal. Pengelolaan mutu berjalan baik dan ideal jika persentase total biaya mutu terhadap total penjualan tidak lebih dari angka 2,5%.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan tingkat mutu produk, *trend* tiap elemen biaya mutu terhadap biaya mutu total dan persentase total biaya mutu terhadap total penjualan baik sebelum dan sesudah penerapan TQM.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus yaitu penelitian yang dilakukan pada objek tertentu (perusahaan) dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi, dan penyimpulan data berdasarkan objek penelitian hanya berlaku pada perusahaan yang diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian, hal-hal yang dapat disimpulkan, Pertama, tingkat mutu produk setelah penerapan TQM meningkat secara persentase dibandingkan tingkat mutu produk sebelum penerapan TQM, kedua *trend* tiap elemen biaya mutu adalah biaya pencegahan dan penilaian mengalami peningkatan dan biaya kegagalan internal dan eksternal mengalami penurunan setelah penerapan TQM. Ketiga, persentase total biaya mutu terhadap total penjualan terus menurun setelah penerapan TQM akan tetapi belum bisa mencapai angka 2,5%, sehingga dapat dikatakan bahwa pengelolaan mutu di perusahaan belum berjalan sempurna.

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS OF APPLICATION OF TQM ON THE LEVEL OF PRODUCT QUALITY AND QUALITY COST**

**RAHMA NOVIKA DEWI  
SANATA DHARMA UNIVERSITY  
YOGYAKARTA, 2003**

One of the purposes of TQM application is to produce product a high quality product. Hopefully, this product can compete in the global market. The rising quality improvement of product need a cost named quality cost. Companies expend money for this cost because the do not want to get increasing defective product. Quality cost is devided into four elements; they are; (1) preventive cost, (2) appraisal cost, (3) internal failure cost, (4) external failure cost. The management of quality will be ideal and good if the percentage of the total quality cost to the total sale is not more than 2,5 percent.

The purpose of this research is to find the comparison of the level of product quality, the trends of each quality cost element to the total quality cost, and the percentage of total quality cost to the total sale befcre and after the application of TQM.

The type of this research is a case study, a research that is undertaken on a specific object (a company). This research is undertaken by interview, observation and documentation. The conclusion is based on research object, and it is only valid to the company in concern.

Based on the result of the research, it can be concluded that; firstly, the level of product quality after the application of TQM application, secondly, after the TQM application the trend of each quality cost element are the increasing of prevention cost and appraisal cost, and the decreasing of internal failure cost and external failure cost, thirdly, the percentage of total quality cost to total sale declines after the TQM application, but it does not yet reach 2,5 percent. Therefore it can be said that the quality management in the company is not move perfect yet.