

## ABSTRAK

Kualitas adalah salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh badan usaha agar tetap bertahan di tengah persaingan yang kompetitif. Oleh karena itu, setiap badan usaha harus mulai memfokuskan kualitas pada salah satu cara yang efektif agar dapat tetap bersaing dengan kompetitornya. Hal ini juga di dukung dengan adanya beberapa badan usaha yang melakukan pengendalian kualitas sehingga dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan dapat fokus kepada kepuasan customer.

PT "X" yang telah memprioritaskan kepuasan customer dengan memproduksi barang sebaik-baiknya dengan tujuan untuk memuaskan customer. Perusahaan juga telah melakukan beberapa pengendalian untuk kualitas produk. Namun, pengendalian tersebut tidak dapat berjalan dengan optimal dan hal ini di tunjukkan dengan tingginya jumlah produk cacat yang ada pada PT "X" yang melebihi kebijakan perusahaan tentang tingkat produk cacat yaitu, 0,5% dari total produksi. Dengan adanya produk cacat, maka semakin banyak pula biaya tambahan yang harus dikeluarkan perusahaan untuk memperbaiki produk cacat tersebut. Hal ini juga dapat mengindikasikan bahwa kinerja PT "X" saat ini masih kurang sehingga terjadi pemborosan untuk biaya tambahan yang seharusnya tidak perlu dikeluarkan.

