

Dewasa ini telah terjadi perubahan pandangan mengenai kualitas. Suatu produk yang berkualitas tidak hanya merupakan produk dengan *performance* yang baik tetapi juga harus memenuhi kriteria kepuasan konsumen. Ini merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan terutama dalam persaingan bisnis yang begitu ketat. Bahkan Myron Tribus (Tribus. M, 1991:1) mengatakan bahwa, "...*The problem is not to increase quality; increasing quality is the answer to the problem.*" Kualitas (mutu) produk sudah menjadi satu-satunya kekuatan terpenting yang membuahkan keberhasilan organisasi dan perusahaan baik di pasar berskala nasional maupun internasional. Wujud nyata dari hal ini terlihat pada peningkatan produktifitas total secara mencolok, penurunan biaya dalam jumlah besar, dan kepeloporan yang tangguh dalam persaingan pasar.

Keefektifan di antara program mutu dari berbagai perusahaan juga semakin bervariasi. Beberapa diantaranya direncanakan dan dilaksanakan secara terpadu dan dengan sungguh-sungguh. Kualitas yang rendah (*poor quality*) akan mempengaruhi *performance* perusahaan dan oleh karena itu perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen. *Poor quality* akan mempengaruhi perusahaan dalam bersaing dan akan menaikkan biaya produksi.

Perusahaan yang sadar akan keadaan tersebut di atas akan berusaha melakukan kegiatan pengendalian kualitas (*quality control*) dalam kegiatannya menghasilkan produk. Usaha-usaha ini diarahkan untuk memberikan pengawasan kualitas terhadap komponen-komponen yang digunakan dalam proses produksi, proses pembuatan produk itu sendiri serta hasil akhir dari produk tersebut, sehingga dapat diperoleh output yang benar-benar berkualitas yang dapat memuaskan konsumen sesuai tingkat kebutuhan dan kepuasannya.

dengan tepat merupakan alat bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas produk bila diperlukan, mempertahankan kualitas yang sudah tinggi atau bahkan meningkatkan kualitas produk itu sendiri serta dapat mengurangi jumlah produk yang rusak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini akan mencoba menganalisa penerapan pengendalian kualitas pada perusahaan seberapa besar pengaruhnya terhadap jumlah produk yang cacat dan biaya kualitas internalnya

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diidentifikasi permasalahan yang dihadapi untuk memberikan produk yang berkualitas bagi konsumen, sebagai berikut :

1. Apakah pengendalian kualitas yang dilakukan di PT. Insan Bonafide sudah cukup baik?
2. Tindakan apa yang akan diambil untuk memperbaiki kualitas produk perusahaan?
3. Berapa besar pengaruh pengendalian kualitas produk terhadap biaya kualitas internalnya?

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah yang dilakukan supaya tujuan penelitian ini lebih terfokus adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dibatasi pada evaluasi mutu produk jadi yang diambil dari jenis produk yang sama.