

ABSTRAK

Sikap yang selektif dan kritis dari konsumen dalam memilih produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka, menjadikan perusahaan dituntut untuk selalu menghasilkan produk yang bermutu agar tidak ditinggalkan oleh pelanggannya. Agar dapat menghasilkan produk yang bermutu menurut konsumen maka perusahaan harus berupaya melakukan pengendalian biaya mutu untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkesinambungan. Biaya mutu merupakan biaya yang tidak hanya untuk mencapai produk yang bermutu tinggi tapi juga untuk memperbaiki atau meningkatkan mutu produk yang gagal diproduksi oleh perusahaan. Unsur-unsur biaya mutu terdiri dari biaya pencegahan (*prevention cost*), biaya penilaian (*appraisal cost*), dan biaya kegagalan (*failure cost*). Biaya kegagalan itu sendiri terdiri atas biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) dan biaya kegagalan eksternal (*eksternal failure cost*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif dengan metode studi kasus pada PT Garam (Persero). Pemilihan metode studi kasus dipilih karena untuk memudahkan penggambaran aktivitas-aktivitas pengendalian biaya mutu secara nyata dan spesifik. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa program aktivitas pengendalian biaya mutu PT Garam (Persero) telah berjalan dengan baik, karena perusahaan terus berusaha memberikan perhatian terhadap program pengendalian biaya mutu yaitu dengan melakukan aktivitas pencegahan dan penilaian. Hal ini terbukti dengan menurunnya biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal yang dikeluarkan oleh perusahaan dari tahun ke tahun, sehingga mutu perusahaan dapat maksimal dan profitabilitas perusahaan dapat meningkat serta kepuasan pelanggan juga dapat dicapai.

Kata kunci: Pengendalian biaya mutu, mutu produk, profitabilitas