

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam era perdagangan setiap perusahaan akan menghadapi persaingan ketat dengan produsen lain dari seluruh dunia. Semakin meningkatnya persaingan dan jumlah pesaing, menuntut para produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumennya dengan cara menciptakan produksi barang yang memuaskan hati pelanggan lebih dari pesaing yang lain. Disamping harga yang dianggap menentukan keberhasilan penjualan sebuah produk, ada faktor lain yang juga menentukan, yaitu kualitas. Kualitas yang rendah dapat menjadikan produk sangat mahal bagi produsen dan konsumennya. Konsekuensi rendahnya kualitas adalah tingginya biaya produk. Maka dari itu manajemen kualitas berperan untuk menekankan perhatiannya bagaimana menghasilkan produk yang tepat waktu, tepat tempat, tepat barang, tepat layanan, dan tepat harga.

Kualitas dapat diartikan berbeda antara satu orang dan orang lain. Biasanya kualitas dapat dilihat dari dua faktor utama yaitu :

1. Memuaskan harapan konsumen yang berkaitan dengan atribut-atribut harapan konsumen.
2. Memastikan seberapa baik produk dapat memenuhi aspek teknis dari desain produk tersebut, kesesuaian kinerja dengan standar yang diharapkan dan kesesuaian dengan standar pembuatannya.

Harapan konsumen atas produk atau jasa tentu saja berbeda antara satu konsumen dan konsumen lainnya. Harapan konsumen ini dapat dilihat dari beberapa dimensi yang mewakili kualitas seperti :

1. Kinerja
2. Estetika
3. Kemampuasn service
4. Fitur
5. Keandalan
6. Keawetan
7. Kualitas kesesuaian
8. Kesesuaian dalam penggunaan

Begitu pula di dunia bisnis bakery yang kita ketahui terus meningkat pertumbuhannya di kota Palembang. Untuk mendapatkan perhatian dari para pelanggan, suatu bakery harus benar-benar memperhatikan kualitas kue ataupun roti yang dihasilkan. Bukan hanya dilihat dari harga yang ditawarkan tetapi juga dari segi rasa, keawetan suatu produk, dan bentuk kue ataupun roti yang berbeda dengan pesaingnya.

Jika kualitas produk yang dirasakan berada dibawah harapan konsumen , maka sejak itu konsumen akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang kita tawarkan. Tetapi jika kualitas produk yang mereka rasakan sesuai atau berada diatas mutu yang dikehendaki , mereka akan selalu membeli produk yang kita

buat. Bahkan secara tidak langsung, ketika pihak toko mampu memberikan kualitas yang diharapkan kepada konsumen, mereka akan cenderung menceritakan pengalaman yang ia dapat kepada orang lain. Hal ini merupakan promosi gratis yang tentu saja sangat menguntungkan bagi pihak toko kue tersebut.

Apakah mutu itu? Menurut ( dalam Robbins.Stepen dkk, thn 2007) mutu sebagai kemampuan produk atau jasa dipercaya melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan memuaskan harapan pelanggan. Bagaimana mutu itu dicapai? Ini adalah masalah manajer. Cara yang baik untuk menghadapi inisiatif mutu adalah berpikir berdasarkan fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian yang perlu dilakukan. Seperti yang kita tau bahwa diperusahan besar yang telah memiliki standar mutu saja terkadang masih saja ada produk yang cacat meskipun tidak banyak. Lalu bagaimana dengan kualitas produk di Bakery?

Dalam penelitian (Stephani, dkk, 2010) menyimpulkan bahwa variabel-variabel dari sistem manajemen mutu berpengaruh baik secara parsial maupun secara simultan terhadap biaya mutu. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Henny Trisnowti,dkk, 2010) proses pengendalian mutu dalam kegiatan produksi roti masih lemah karena belum adanya pengawasan. Penyebab mutu roti kurang baik karena masalah bahan baku, alat dan mesin, personil, proses produksi dan lainnya dimana semua aspek manajemen mutu kurang di terapkan di dalamnya. Dan menurut penelitian dari Muhammad Rizki (dkk;2011)

menyimpulkan bahwa mempertahankan manajemen mutu yang baik dengan cara peningkatan kerja sdm, pembenahan alat produksi, pengadaan bahan baku dapat mengurangi biaya kegagalan dalam sekali produksi.

Manajemen mutu diperlukan untuk mengorganisasikan, mengelola, dan merencanakan segala aspek usaha kecil menengah tersebut. *Quality* merupakan mutu dari suatu produk yang akan diperkenalkan kepada konsumen. Kualitas memiliki keterkaitan dengan usaha yang dijalani. Proses untuk mewujudkan kualitas produk yang baik melalui manajemen mutu yang bertujuan agar pelanggan atau konsumen mendapat kepuasan. Dalam pengembangan manajemen mutu di toko kue ini bukan hal yang mudah mengingat usaha dengan modal kecil ini kadang dijalankan oleh orang yang belum berpengalaman.

Kendala dalam perencanaan manajemen mutu ini karena ketidaktersediaan SDM yang handal sehingga kadang kualitas dari produk yang dibuat masih ada yang cacat atau rusak. Dalam perencanaan manajemen mutu ini kepuasan pelanggan adalah segalanya sebisa mungkin pengusaha harus mengetahui apa yang pelanggan inginkan . Konsumen tidak akan mengulangi kesalahan yang sama ketika mereka mendapati barang yang mereka beli rusak atau kualitasnya jelek. Dari kualitas yang baik ini akan menanamkan rasa cinta kepada pelanggan untuk terus menggunakan atau mengkonsumsi produk. Manajemen mutu ini pada dasarnya terdiri dari beberapa hal diantaranya penilaian pelanggan terhadap produk , proses produksi dan perbaikan kualitas.

Berdasarkan analisis kualitas ini dapat diambil kesimpulan bahwa, jika sebuah toko kue mengimplementasikan program perbaikan kualitas, maka tiga kejadian akan muncul. Pertama, jumlah kecacatan cenderung akan menurun dan jumlah produk yang dikembalikan konsumen juga menurun. Kedua, jumlah kecacatan menurun, sumber daya ( bahan baku dan manusia ) yang dicurahkan untuk melakukan pengerjaan ulang akan menurun. Ketiga, karena menjadikan karyawan bertanggung jawab atas kualitas akan mengurangi kebutuhan akan petugas inspeksi maka organisasi dapat menghasilkan lebih banyak output dengan lebih sedikit input ( dalam Griffin:2004).

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan penulis, maka permasalahan yang akan disimpulkan pada penelitian ini adalah apakah penerapan manajemen mutu berpengaruh signifikan terhadap biaya kualitas?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan manajemen mutu terhadap biaya kualitas.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

### 1. Bagi Toko Kue & Roti

Dapat meningkatkan upaya yang lebih dalam memperbaiki kualitas dan kegiatan produksi perusahaan agar dapat berjalan dengan efisien antara output dan input yang dihasilkan sehingga tidak mengeluarkan biaya yang besar dalam sekali produksi.

### 2. Bagi Manajemen Toko Kue & Roti

Dapat mempelajari lebih dalam tentang pentingnya kualitas produk dan keefektifan dalam sekali produksi agar biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan tidak membengkak karena terjadinya proses pembuatan ulang produk yang ada.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah kelanjutan penyusunan skripsi dan memberikan gambaran yang sistematis, maka secara garis besar skripsi ini akan disusun sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis akan menguraikan latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dalam penelitian.

## BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini, penulis akan menguraikan tentang teori mutu, karakteristik manajemen mutu total, pedoman penerapan TQM, kualitas, dan aspek biaya kualitas.

## BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, data penelitian dan teknik pengumpulan data, instrument penelitian, variabel penelitian, teknik analisa data, dan analisis data.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan menguraikan hasil pembahasan dari rumusan masalah yang diajukan. Dalam proses analisa dan pembahasan ini dapat melibatkan teori-teori yang menjadi landasan berpikir dan pembanding dengan kondisi nyata permasalahan penelitian.

## BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian ini, yaitu sebagai hasil akhir evaluasi. Selain itu pada bab ini, penulis juga akan menarik kesimpulan dan memberi saran-saran yang memuat pendapat dan pemikiran penulis yang mungkin dapat berguna bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.