

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia bisnis dalam era globalisasi seperti yang tengah terjadi sekarang ini berada dalam situasi yang serba tidak menentu dan sulit diprediksi serta menghadapi tantangan multi dimensi. Secara internal, organisasi menghadapi masalah produktivitas, mutu, biaya, waktu, pelayanan, keselamatan, lingkungan dan perilaku pekerja, yang kadarnya semakin hari semakin berat. Sementara secara eksternal, organisasi mendapat tekanan bertubi-tubi dari berbagai penjurur antara lain dari pelanggan, pemasok, pesaing, lembaga swadaya masyarakat, pemerintahan dan berbagai macam perubahan yang tidak terduga.

Untuk menghadapi kompleksitas dan intensitas tantangan yang semakin berat, pimpinan organisasi atau perusahaan dituntut berfikir kreatif untuk menemukan berbagai terobosan strategi yang mampu memberikan kontribusi optimal bagi pencapaian tujuan organisasi. Salah satunya adalah membuat strategi mengenai kualitas dimana hal tersebut merupakan hal yang sangat penting untuk kelangsungan hidup organisasi.

Masyarakat yang terus berkembang pola pikirnya akan bersifat lebih selektif dalam menilai kualitas. Kualitas yang terbaiklah yang akan mereka pilih. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah

suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Akan tetapi aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas.

Perhatian yang penuh pada kualitas akan berakibat positif terhadap biaya produksi dan pendapatan. Akibat terhadap biaya produksi terjadi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konformansi (*conformance*) yang tinggi terhadap standar-standar sehingga bebas dari tingkat kerusakan yang mungkin. Proses produksi yang memperhatikan kualitas akan menghasilkan produk berkualitas yang bebas dari kerusakan sehingga dapat menghindari terjadinya pemborosan dan inefisiensi. Ongkos produksi per unit akan menjadi rendah sehingga produk tersebut memiliki harga yang kompetitif diantara produk-produk yang sejenis. Pengaruh terhadap peningkatan pendapatan terjadi melalui peningkatan penjualan atas produk yang berkualitas dengan harga yang kompetitif.

Total Quality Management merupakan konsep yang jauh lebih luas, yang tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya. Bahkan Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2001:3) menegaskan bahwa kualitas bukan hanya mencakup produk dan jasa, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Tidak ada definisi kualitas yang dapat diterima secara universal, tetapi dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan yaitu dalam elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah-ubah sesuai masa.

Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2001:5) evolusi gerakan total quality dimulai dari masa studi dan gerak oleh Bapak Manajemen Ilmiah Frederick Taylor pada tahun 1920-an. Manajemen Ilmiah Taylor membuat perencanaan tugas manajemen dan tugas tenaga kerja. Untuk mempertahankan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan maka dibentuklah departemen kualitas.

Seiring dengan meningkatnya volume dan kompleksitas pemanufakturan, kualitas juga menjadi hal yang semakin sulit. Volume dan kompleksitas mendorong timbulnya quality engineering pada tahun 1920-an dan reability engineering pada tahun 1950-an. Quality engineering sendiri mendorong timbulnya penggunaan metode statistik dalam pengendalian kualitas, yang akhirnya mengarah pada konsep control charts dan statistical process control. Kedua konsep terakhir ini merupakan aspek fundamental dari total quality management.

Asal muasal TQM dan alur pendiriannya berbeda dengan inovasi manajemen dan organisasi yang lain tumbuh setelah periode perang dunia II, seperti management by obyektif, time based management, dan strategic management of core competences.

Ada empat perbedaan pokok antara TQM dan metode manajemen lainnya yaitu sebagai berikut :

1. Asal intelektualnya

Sebagian besar teori dan teknik manajemen berasal dari ilmu-ilmu sosial.

Ilmu ekonomi mikro merupakan dasar dari sebagian besar teknik-teknik

manajemen keuangan, ilmu psikologi mendasari teknik pemasaran dan decision support system dan sosiologi memberikan dasar konseptual bagi desain organisasi. Sementara dasar teoritis dari TQM adalah statistika. Inti dari TQM adalah pengendalian proses statistikal yang didasarkan pada sampling dan analisis varians.

2. Sumber inovasi

Bila sebagian besar ide dan teknik manajemen bersumber dari sekolah bisnis dan perusahaan konsultan manajemen terkemuka, maka inovasi TQM sebagian besar dihasilkan oleh para pionir yang pada umumnya adalah insinyur teknik industri dan ahli fisika yang bekerja di sektor industri dan pemerintah.

3. Asal negara kelahirannya

Kebanyakan konsep dan teknik dalam manajemen keuangan, pemasaran, strategik, dan desain organisasi berasal dari Amerika Serikat dan kemudian tersebar ke seluruh dunia. Sebaliknya TQM semula berasal dari Amerika Serikat, kemudian lebih banyak dikembangkan di Jepang dan kemudian dan kemudian berkembang ke Amerika Utara dan Eropa. Jadi TQM mengintegrasikan ketrampilan teknis dan analisis dari Amerika, keahlian implementasi dan pengorganisasian Jepang, serta tradisi keahlian dan integritas dari Eropa dan Asia.

4. Proses diseminasi atau penyebaran

Penyebaran sebagian besar manajemen modern bersifat hirarkis dan top down. Yang mempeloporinya biasanya adalah perusahaan-perusahaan

raksasa seperti General Elektrik, IBM dan General Motors. Sedangkan gerakan perbaikan kualitas merupakan proses bottom up, yang dipelopori perusahaan-perusahaan kecil. Dalam implementasi TQM, penggerak utamanya tidaklah selalu CEO, tetapi seringkali malah manajer departemen atau manajer divisi.

Menjelang era perdagangan bebas nanti, Indonesia sebagai negara berkembang perlu untuk membangun sistem kualitas modern dan praktek manajemen kualitas terpadu (TQM) di berbagai bidang agar dapat menang dalam kompetisi di pasaran global. TQM perlu untuk diterapkan pada setiap perusahaan agar produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik dengan harga yang kompetitif agar memiliki kualitas yang baik dengan harga yang kompetitif agar memiliki daya saing yang cukup besar untuk dapat bersaing dalam era perdagangan bebas nanti.

PT. Sungai Budi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur/industri. PT Sungai Budi memiliki kantor pusat di Jakarta, dan miliki pabrik dan gudang di berbagai perwakilan. Perwakilan tersebut meliputi Lampung, Palembang, Jambi, Lubuk Linggau, Bandung, Cirebon, Kediri, Purwokerto, Surabaya, Semarang, Banjarmasin dan Ujung pandang. Dalam hal ini penulis meneliti PT. Sungai Budi Palembang.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur yang memproduksi berbagai produk seperti sabun kompas, bihun ROSE, dan lain-lain tentu tidak terlepas dari berbagai masalah. Salah satu masalahnya yaitu di dalam memproduksi barang dimana pengendalian terhadap kualitas masih kurang

sehingga produk yang dihasilkan kurang baik kualitasnya bahkan untuk jangka panjang dapat berdampak merusak citra produk.

Dengan latar belakang permasalahan di atas, maka dalam tugas akhir ini penulis mengangkat topik dengan judul: Penerapan Total Quality Manajemen Pada PT Sungai Budi Palembang.

1.2. Perumusan Masalah

Dalam hal ini penulis mencoba mengangkat masalah sebagai berikut:

1. Pengendalian terhadap kualitas kurang baik dikarenakan adanya komplain dari pelanggan mengenai mutu produk yaitu :

Produk sabun batangan yang dihasilkan mendapat komplain dari pelanggan karena kualitas produk tersebut jelek dimana sabun tersebut menimbulkan bau yang tidak enak (busuk).

2. Kurangnya dilakukan pengawasan terhadap proses produksi produk sabun batangan sehingga mutu produk yang dihasilkan tidak sesuai standar dan tindakan perbaikan baru dilakukan apabila terdapat komplain dari pelanggan sehingga diperlukan penerapan TQM yang menekankan perbaikan secara terus menerus terhadap mutu produk.

1.3. Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam hal ini penulis hanya membatasi ruang lingkup dalam kaitannya dengan Total Quality Manajemen.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui perusahaan telah melaksanakan pengendalian dengan baik terhadap kualitas.
2. Untuk memperoleh gambaran yang nyata sampai sejauh mana pelaksanaan Total Quality Manajemen dalam perusahaan.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang hendak dicapai dalam menyelesaikan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman penulis dalam bidang penelitian dalam rangka menyusun karangan ilmiah sekaligus bekal untuk penulisan selanjutnya.
2. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk melaksanakan Total Quality Manajemen.
3. Dapat menambah wawasan bagi yang berkepentingan.

1.5. Metode Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan dua macam sumber data, yaitu:

- Data Primer

Adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli.

- Data Sekunder

Adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui metode perantaraan.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah:

- *Field Research* (riset lapangan)

Untuk mendapatkan data primer, penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak perusahaan.

- *Library Research* (studi kepustakaan)

Penulis mendapatkan data sekunder melalui buku-buku literatur, buku-buku pedoman yang berhubungan dengan penyusunan tugas akhir

1.6. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini dibagi dalam 5 bab yang isinya dapat digambarkan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai pengertian Total Quality Manajemen, dimensi kualitas, elemen Total Quality Manajemen

Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Dalam bab ini dibahas tentang hal-hal yang berhubungan dengan perusahaan seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, serta pembagian tugas dan wewenang, kegiatan usaha.

Bab IV Analisa Total Quality Manajemen

Bab ini menguraikan mengenai analisis penerapan Total Quality Manajemen

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penerapan Total Quality Manajemen pada PT. Sungai Budi Palembang.