

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, perusahaan sebagai pelaku bisnis harus memberikan perhatian penuh kepada kualitas jika ingin memenangkan kompetisi. Perhatian penuh kepada 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 (*waste*) dan inefisiensi. Ongkos produksi per unit akan menjadi rendah dan pada akhirnya akan membuat harga produk menjadi lebih kompetitif.

Pengaruh terhadap peningkatan pendapatan terjadi melalui peningkatan penjualan atas produk berkualitas yang berharga kompetitif. Produk-produk yang berkualitas mampu meningkatkan kepuasan konsumen atas penggunaan produk itu. Karena pada umumnya setiap konsumen akan memilih produk-produk berkualitas tinggi pada tingkat harga yang kompetitif (karena ongkos produksi per

unit yang rendah) sehingga akan meningkatkan penjualan dari produk-produk itu dan juga meningkatkan pangsa pasar (market share) dan pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perusahaan.

Menurut Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2001:30) Total Quality Control (TQC) merupakan pemikiran Armand Feigenbaum yang dikemukakan pada tahun 1956 sebagai berikut :

Pendapatnya adalah bahwa pengendalian harus dimulai dari perancangan produk dan berakhir hanya jika produk telah sampai ke tangan pelanggan yang puas. Prinsip utamanya adalah "*quality is everybody's job*". Ia menyatakan bahwa kegiatan kualitas dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu pengendalian rancangan baru, pengendalian bahan baku yang baru datang, dan pengendalian *product/shop floor*. Sistem kualitas saat ini juga memasukkan pengembangan produk baru, seleksi pemasok, dan pelayanan pelanggan.

Indonesia sebagai negara berkembang yang menuju ke negara industri perlu membangun sistem kualitas modern dan praktek manajemen kualitas terpadu (Total Quality Management=TQM) di berbagai bidang kehidupan sebagai "senjata" untuk memenangkan kompetisi dalam pasar global.

TQM sangat penting bagi perusahaan karena TQM merupakan cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global yaitu dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan.

PT Lingga Djaya merupakan perusahaan yang mempunyai aktivitas usaha di bidang perdagangan/ekspor karet. Dalam era perdagangan bebas, perusahaan harus menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan-perusahaan lain dari

seluruh dunia. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan para pesaing. Perhatian perusahaan tidak terbatas pada produk atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia, dan lingkungan. Dengan demikian lingkungan yang dihadapi perusahaan semakin kompleks. Oleh karena itu, hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global.

Pengendalian kualitas adalah suatu aktivitas (manajemen perusahaan) untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk dan jasa perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan. Dari hasil studi tentang keberhasilan perusahaan-perusahaan industri kelas dunia yang berhasil mengembangkan konsep kualitas dalam perusahaan, lahirlah apa yang disebut Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management = TQM*). TQM merupakan konsep yang jauh lebih luas, yang tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, pengendalian harus dimulai dari perancangan produk dan berakhir hanya jika produk telah sampai ke tangan pelanggan yang puas. Perusahaan-perusahaan harus menyadari bahwa produk-produk yang berkualitas tinggi pada harga yang kompetitif mampu meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan penjualan serta pangsa pasar. Selain itu perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas

sehingga menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang. Dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

Dari uraian diatas, dapat dilihat betapa pentingnya kualitas dan pengendalian kualitas, maka penulis tertarik untuk mencoba mengamati penerapan Total Quality Management (TQM) khususnya dalam Pembelian Bahan Baku dan Penjualan pada PT Lingga Djaya Palembang.

2. Perumusan Masalah

Seperti yang kita ketahui bahwa suatu perusahaan tentunya mempunyai suatu tujuan. Setiap perusahaan baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil di dalam melaksanakan aktivitasnya selalu dihadapkan pada berbagai masalah dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan. Tidak ada satupun perusahaan yang terlepas dari masalah, hanya saja besar kecilnya masalah yang dihadapi masing-masing perusahaan itu berbeda satu dengan lainnya, hal ini sangat bergantung pada jenis usaha masing-masing.

Suatu perusahaan yang telah berjalan harus memonitor kegiatan dan hasilnya. Manajemen harus mempunyai pandangan dan sikap yang profesional untuk memajukan atau meningkatkan hasil-hasil yang telah dicapainya.

TQM merupakan suatu konsep yang tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia dan prosesnya.

Atas dasar pemikiran di atas maka penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk menilai penilaian TQM terhadap pengendalian kualitas khususnya dalam pembelian bahan baku dan penjualan karet.

Perumusan masalahnya adalah :

1. Terdapat penyimpangan yang terjadi antara peramalan kebutuhan bahan baku dengan kenyataan yang ada di dalam perusahaan yang disebabkan kualitas bahan di bawah standar.
2. Pengendalian kualitas terhadap produk yang dijual kepada pelanggan belum baik karena masih terdapat barang yang dijual tidak sesuai pesanan.

3. Tujuan dan Kegunaan

3.1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan penulisan skripsi yang berjudul “Penerapan Total Quality Management (TQM) pada PT Lingga Djaya Palembang” maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk meneliti dan menilai penerapan pengendalian kualitas dalam perusahaan khususnya dalam pembelian bahan baku dan penjualan.
2. Untuk membandingkan teori-teori yang diperoleh selama mengikuti kuliah dengan kenyataan, khususnya pada PT Lingga Djaya Palembang.

3.2. Kegunaan Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan :

1. Dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Pimpinan PT

Lingga Djaya Palembang untuk mengambil keputusan dalam mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi.

2. Dapat menambah pengetahuan & pengalaman terutama bagi penulis sebagai bekal di masa mendatang.

4. Metodologi Penelitian

4.1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Lingga Djaya Palembang yang beralamat di Jalan Mesjid Lama No. 136 Kel. 17 Ilir Palembang.

4.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus yaitu dengan memusatkan penelitian secara mendalam dan intensif pada objek yang diteliti, dalam hal ini PT Lingga Djaya Palembang.

4.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data ini langsung diperoleh dari sumber data.

Untuk mendapatkan data primer, dilakukan dengan cara :

a. Interview

Penulis mengadakan wawancara dengan pimpinan dan karyawan yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

b. Observasi

Penulis mengadakan penelitian dengan cara melakukan pengamatan dan penelitian secara sistematis terhadap kegiatan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai sasaran.

2. Data Sekunder

Data ini dihasilkan penulis dengan cara mempelajari masalah yang berhubungan dengan obyek yang diteliti dan membaca literatur-literatur dan buku-buku untuk menemukan landasan teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, serta mempelajari dokumen-dokumen lainnya yang ada kaitannya dengan penulisan skripsi ini.

5. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang masing-masing bab terbagi dalam beberapa sub-bab. Antara satu bab dengan bab lain mempunyai hubungan yang erat dan tak dapat dipisahkan antara yang satu dengan yang lainnya.

Bab dan sub-bab yang dimaksud dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa sub-bab mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang pengertian TQM, arti pentingnya TQM, Elemen TQM : *Consumer Satisfaction*, *Continuous Improvement*, dan *Organizational System*.

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini memuat data tentang keadaan perusahaan sebagai objek yang diteliti. Bab ini berisi sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan uraian tugas, serta kegiatan usaha perusahaan.

BAB IV. PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
PADA PT LINGGA DJAYA PALEMBANG

Bab ini merupakan pembahasan mengenai *Consumer Satisfaction*, *Continuous Improvement*, dan *Organizational System*.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Terdiri dari kesimpulan dan saran yang merupakan bagian akhir dari penulisan dan analisa yang dilakukan.