

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perekonomian Indonesia saat ini berada dalam situasi yang bergejolak, berubah dengan cepat, tidak mudah diprediksi. Hal ini diakibatkan adanya krisis moneter yang mendera Indonesia sejak awal Juli 1997 lalu, sementara ini telah berlangsung hampir dua tahun dan telah berubah menjadi krisis ekonomi. Situasi ini menyebabkan lumpuhnya kegiatan ekonomi karena semakin banyak perusahaan yang tutup dan meningkatnya jumlah pekerja yang menganggur. Oleh karena itu setiap perusahaan dituntut untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya, perusahaan tidak lepas dari persaingan. Munculnya para pesaing, baik perusahaan kecil maupun perusahaan besar dalam aktivitas bisnis dapat memberikan ancaman bagi kelangsungan hidup perusahaan tersebut, kemunculan para pesaing memang tidak dapat dihindari oleh setiap perusahaan.

(www.bi.go.id/NR/rdonlyres/427Ea160.../bempvol1no4mar.pdf).

Ditambah lagi dengan adanya era perdagangan bebas AFTA (2003) dan akan berlakunya APEC (2020) yang mengakibatkan semakin banyaknya pesaing baru di samping pesaing lama yang turut bermain di bisnis untuk memperebutkan pangsa yang juga meluas. Hal inilah yang mendasari setiap perusahaan untuk selalu mempertahankan kelangsungan hidupnya. Salah satu cara yang dapat ditempuh perusahaan untuk dapat bertahan dan memperluas pangsa pasarnya dalam era

perdagangan bebas adalah dengan mempunyai kemampuan bersaing (*competitive advantages*). (www.suaramerdeka.com/harian/0212/30/kha2.htm).

Setiap perusahaan menginginkan perusahaannya untuk selalu menjadi lebih baik, lebih maju, dan berkembang. Persaingan memacu setiap perusahaan agar dapat menjadi lebih baik daripada pesaingnya, hal ini juga yang membuat perusahaan menjadi sukses. Kesuksesan sebuah perusahaan terlihat dari *profit* yang dihasilkannya, mengingat tujuan utama dari setiap perusahaan yaitu memperoleh laba semaksimal mungkin. Laba merupakan ukuran kinerja keuangan sebuah perusahaan. Untuk mendapatkan laba perusahaan harus memiliki strategi yang paling tepat untuk diterapkan dalam perusahaan untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat. Satu hal yang sangat berarti dalam meningkatkan kinerja menghadapi tantangan persaingan tersebut adalah melalui perbaikan berkelanjutan pada aktivitas bisnis yang terfokus pada konsumen, meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan pada fleksibilitas dan kualitas.

Sejalan dengan pergeseran paradigma organisasi dari “*market oriented*” ke “*resources oriented*”, maka salah satu cara yang bisa ditempuh oleh perusahaan adalah dengan membenahi sumber daya yang dimilikinya agar bisa bertahan dalam persaingan jangka panjang. Salah satu cara yang tepat adalah dengan mengimplementasikan *Total Quality Management* (Muluk, 2003:3). (<http://one.indoskripsi.com/node/846>).

”*Total Quality Management* (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimumkan daya saing organisasi melalui: fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan organisasi (Krajewski, Lee, dan Ritzman (1999:242).” (<http://one.indoskripsi.com/node/846>).

Hasil upaya-upaya tersebut menjadikan organisasi mampu merespon pasar atas kualitas produk, jasa dan proses yang telah dikembangkan secara meluas selama dua dekade terakhir. Vincent Gaspersz (2001:6), mendefinisikan *Total Quality Management* sebagai :

“Suatu cara untuk meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continous performance improvement*) pada setiap level organisasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya dan modal yang tersedia.”

(<http://one.indoskripsi.com/judul-skripsi/akuntansi/pengaruh-penerapan-tqm-terhadap-pendapatan-operasional>).

Kualitas menjadi salah satu kunci memenangkan persaingan global saat ini. Pertanyaan mengenai “apakah produk atau jasa tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan?” merupakan aspek yang penting dalam kualitas. Konsumen seringkali mengedepankan kualitas di atas variabel-variabel lain. Hal ini berarti setiap perusahaan harus mampu menghasilkan produk atau jasa yang semakin berkualitas tinggi (*better quality*), dengan biaya produksi yang ditekan serendah mungkin (*lower cost*), dengan harga produk atau jasa yang layak (*reasonable price*), memiliki keunggulan terhadap mutu yang diminta (*quality in demand*), kegiatan promosi yang lebih efektif (*more effective*), serta proses pendistribusian produk atau jasa yang semakin cepat kepada pelanggannya. Upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas, produktivitas, efisiensi dan efektivitas perlu dilakukan secara terencana dan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan ,agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar.(<http://one.indoskripsi.com/judul-skripsi/akuntansi/pengaruh-penerapan-tqm-terhadap-pendapatan-operasional>).

Salah satu usaha yang harus dilakukan oleh manajemen dalam meningkatkan efektivitas adalah menentukan arah dan tujuan dari perbaikan produktivitas dan kualitas, di mana hal tersebut dilaksanakan selaras dengan arah jangka panjang perusahaan. Arah perbaikan tersebut diformulasikan oleh manajemen ke dalam suatu kebijakan untuk perbaikan proses tersebut. Dalam hal ini dibutuhkan suatu sistem pengendalian mutu yang sesuai dengan permasalahan yang terjadi. Evolusi gerakan *Total Quality* dimulai dari masa studi waktu dan gerak oleh Bapak Manajemen Ilmiah Frederick Taylor pada tahun 1920-an. Pengendalian mutu juga dikembangkan oleh Amerika Serikat selama pasca perang dunia kedua, kemudian Dr.W.Edwards.Deming yang dikenal sebagai Bapak pemulihan perindustrian Jepang setelah masa perang, memberikan pelatihan *Quality Control* ke Jepang sekitar tahun 1950-an. Pada waktu itu semua produk “*made in Japan*” dianggap tidak bermutu dan tidak laku di pasaran internasional. Tetapi dengan adanya usaha yang keras dan dengan diterapkannya pengendalian mutu, Jepang mampu mengubah pandangan dunia, dan bahkan menjadi contoh negara yang perusahaan-perusahaannya mendapat julukan sebagai industri berteknologi tinggi yang memiliki kualitas produk dan memberikan kepuasan yang tinggi bagi para pelanggannya. Perusahaan-perusahaan Jepang menyadari bahwa kunci sukses di masa mendatang adalah kualitas. Oleh karena itu mereka menaruh perhatian terhadap kualitas. Sementara perusahaan-perusahaan Amerika dan negara-negara barat lainnya memusatkan perhatian pada biaya, secara bertahap dan terus menerus perusahaan-perusahaan Jepang berusaha menciptakan infrastruktur sebagai dasar, yaitu aspek manusia, proses, dan fasilitas. Berkat usaha-usaha tersebut, maka pada pertengahan tahun 1970-an kualitas barang-barang manufaktur Jepang, seperti mobil dan produk elektronika, melampaui kualitas yang dihasilkan para pesaingnya dari barat. Sebagai

akibatnya ekspor Jepang mengalami peningkatan drastis sementara ekspor-ekspor Negara barat mengalami penurunan.

(<http://167.205.18.193/~marcell/Kuliah/Pengkua/Sumber/BAB%20I%20PENDAHULUAN.doc>).

TQM atau dalam bahasa Indonesia disebut Manajemen Mutu Terpadu merupakan konsep yang lahir dari studi tentang keberhasilan perusahaan-perusahaan Jepang dalam menerapkan pengendalian mutu. Dasar pemikiran perlunya *Total Quality Management* sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar bisa bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungannya. Cara terbaik agar dapat memperbaiki komponen – komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management*. (<http://elqorni.wordpress.com/2008/04/24/manajemen-mutu-terpadu-total-quality-management/>).

Feigenbaum (dalam Dale, 2003:2) menggaris bawahi bahwa :

“Total quality is major factor in the business revolution that has proven itself to be one of the 20th century’s most powerful creators of sales and revenue growth, genuinely good new jobs, and soundly based and sustainable business expansion.”

(<http://www.damandiri.or.id/file/setiawanwicaksonounbrawbab1.pdf>).

Beberapa pakar kualitas mengakui dampak positif implementasi TQM, diantaranya menurut Hardjosoedarmo (2004):

“TQM merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya. Implementasi TQM juga berdampak positif terhadap biaya produksi dan terhadap pendapatan.”
(<http://www.damandiri.or.id/file/setiawanwicaksonounbrawbab1.pdf>).

Secara empiris implementasi TQM juga diakui sangat berarti dalam menciptakan keunggulan perusahaan di seluruh dunia. Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa implementasi TQM secara efektif berpengaruh positif terhadap :

“Motivasi kerja karyawan (Bey, Nimran, dan Kertahadi, 1998); meningkatkan kepuasan karyawan dan menurunkan minat untuk pindah kerja (Boselie dan Wiele, 2001); pengurangan biaya dan meningkatkan kinerja bisnis (Huarng dan Yao, 2002); kinerja manajerial (Laily (2003); dan peningkatan kualitas sumber daya manusia (Sularso dan Murdijanto, 2004).”

(<http://one.indoskripsi.com/judul-skripsi/manajemen/pengaruh-implementasi-total-ouality-management-tqm-terhadap-budaya-kualitas-studi-pada-pt-hari-terang>).

Penerapan *Total Quality Management* pada suatu perusahaan sangat berperan dalam mendukung pencapaian standar mutu sehingga dengan diterapkannya *Total Quality Management* pada suatu perusahaan diharapkan dapat memperbaiki kualitas produk. Dengan demikian hasil tersebut akan memungkinkan mereka bergerak maju dalam *volume* penjualan, menghasilkan produk dengan tingkat penerimaan pelanggan yang tinggi, stabilitas laba, dan pertumbuhan yang pesat pula.

Keberhasilan perusahaan mencapai standar kualitas harus dibarengi dengan keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan, yang berarti mampu merealisasikan pendapatan yang telah dianggarkan dalam rencana kerja anggaran perusahaan. *Total Quality Management* dapat ditinjau dalam bentuk profitabilitas, yaitu memenangkan persaingan di pasar serta pengendalian produktivitas.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis bermaksud untuk membahas mengenai *Total Quality Management* yang menjadi upaya penting dalam meningkatkan pendapatan pada “PT. X”. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah:

“Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan pada PT.”X” di Tasikmalaya.”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasikan beberapa pokok masalah yang mendasari penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* pada PT.”X” telah memadai?
2. Bagaimana pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap peningkatan penjualan pada PT.”X”?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* pada PT.”X” sudah memadai
2. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap peningkatan penjualan pada PT.”X”

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain :

1. Penulis

Selain berguna untuk penyusunan skripsi, penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan wawasan, pengetahuan dan pemahaman penulis khususnya mengenai metode penelitian dan pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap Penjualan serta diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana ekonomi program studi akuntansi pada fakultas ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pengaruh penerapan *Total Quality Management* dalam kaitannya dengan Penjualan.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai tambahan informasi dan pembanding untuk penelitian selanjutnya, sehingga pengembangan ilmu dapat bermanfaat bagi pihak lain yang membutuhkannya dan sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang memerlukannya.