

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan berkembang di zaman sekarang ini, Sepertinya memberikan pengaruh yang cukup besar bagi perekonomian di dunia khususnya di Indonesia. Banyak peluang usaha yang potensial, namun juga tidak sedikit yang terlihat potensial tetapi memiliki tantangan yang sangat besar pula. Ketika para konsumen memiliki harapan yang sangat tinggi akan kualitas produk dan pelayanan yang ingin mereka terima, pelayanan dituntut memuaskan, biaya dituntut efisien, manajemen dituntut sangat berhati-hati mengambil keputusan. Setiap usaha berlomba membuat pelayanan terbaik, baik itu mikro ataupun makro, bahkan tidak jarang mereka mengadaptasi sistem yang belum pernah diterapkan sebelumnya, namun sistem saja tidaklah cukup tanpa andil kualitas SDM.

Usaha kuliner memiliki tingkat persaingan yang sangat tinggi, dan perusahaan seolah dituntut untuk menghasilkan produk dengan kualitas tinggi tetapi dengan harga yang sangat murah, sehingga perusahaan perlu memberikan perhatian yang serius terhadap biaya kualitas yang menyangkut nantinya keefisiensi biaya. Mulai dari perencanaan, implementasi, sampai pada tahap evaluasi sehingga informasi yang dimiliki dapat dijadikan sebagai rujukan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaikisecara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat semakin meningkat (Herjanto, 2007).

Ismanto (2009) Crosby mendefinisikan mutu sebagai “tercukupinya kebutuhan” (*conformance to requirement*).

Ada contoh kasus yang dapat diambil sebagai rujukan, dalam hal ini adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh AC Nielsen menunjukkan bahwa di sektor minuman PT UHT Ultrajaya menguasai 49.7% pangsa pasar produk minuman susu dan 55% untuk pangsa pasar produk sari buah (Buavita).

PT Ultrajaya sangat bertekad penuh akan kualitas produk, mulai dari bahan baku hingga produk jadi. Sistem pengawasan mutu dijalankan dengan ketat, tidak hanya produksinya saja, tetapi berlanjut hingga tahap penyimpanan. Keseluruhan sistem kualitas PT Ultrajaya telah mendapat reputasi yang terbaik dari masyarakat. Berkaca dari PT Ultrajaya, tentunya kita tidak ada salah mengadaptasi sistem yang dapat diambil dan *impact* yang besar namun dapat diimplementasikan di bisnis kuliner mikro atau menengah. (www.ultrajaya.com dan SWA 10/XXI/12-25 Mei 2005).

Faktor kualitas menjadi hal yang harus benar-benar diperhatikan dalam setiap menghasilkan suatu produk. Strategi kebijakan mutu produk yang diterapkan diharapkan mampu mengefisiensikan biaya, sehingga keluhan dari pelanggan nol (*zero defect*). Hal ini dianggap penting dikarenakan dapat memberikan asupan positif bagi perusahaan serta para konsumen loyal maupun calon konsumen.

Penerapan TQM sangat berkaitan erat dengan kualitas. TQM memberikan landasan bagi manajemen kualitas dan merupakan suatu alternatif dalam menjamin kepuasan pelanggan. TQM memberikan suatu struktur (kerangka) dan alat bagi manajemen kualitas sehingga pada keseluruhan operasi terdapat upaya yang berkesinambungan dan memusatkan perhatian pada kelompok bidang kualitas.

Wibowo (2007), berpendapat tentang obsesi terhadap kualitas, bahwa kualitas yang ditetapkan organisasi harus sudah bisa memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan. Nasution (2005) berpendapat bahwa pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan, serta pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang di desain tersebut. Konsep kualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan secara terpadu bersamaan dengan biaya kualitas yang rasional harus dibentuk sebagai salah satu tujuan implementasi dan perencanaan bisnis dan produk yang primer dan pengukuran prestasi dari pemasaran, perekayasaan, produksi, hubungan industrial, dan fungsi pelayanan dari perusahaan.

Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan perbaikan mutu dalam semua aspek yang berkaitan dengan produk tersebut, yaitu material, tenaga kerja, promosi yang efektif dan layanan yang memuaskan pelanggan, sehingga mampu menarik konsumen yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah konsumen dan menjadi pelanggan yang setia. Oleh karena itu diperlukan adanya pengendalian mutu secara menyeluruh (*Total Quality Management*).

Prinsip TQM dalam pencapaian tujuannya adalah melakukan perbaikannya dalam kualitas secara terus-menerus sehingga perusahaan dapat meningkatkan labanya. Budiyo (2005) menjelaskan bahwa dengan belajar, setiap orang dapat meningkatkan keterampilan teknis dan profesionalnya. Ada dua jalur untuk meningkatkan laba, jalur pertama yaitu jalur pasar, yakni perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh semakin besar. Sedangkan jalur kedua

yaitu jalur biaya, yakni perusahaan dapat meningkatkan *output* yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang dan dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

Soegoto (2009) menjelaskan kerja sama tim (*Teamwork*) organisasi yang menerapkan TQM memerlukan kerja sama tim, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintahan dan masyarakat sekitarnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Donat Madu Cihanjuang. Hal ini didasarkan pada ide membangun usaha tersebut berawal dari keinginan pemilik untuk mengembangkan usaha makanan yang lain daripada yang sudah ada namun tetap cocok dengan lidah masyarakat. Inovasi baru yang dibuat yaitu dengan menambahkan madu pada adonannya, pemilik membutuhkan waktu satu tahun untuk meracik resep tersebut agar dapat menghasilkan rasa yang pas.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang: **Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan (Studi Kasus pada Donat Madu Cihanjuang).**

1.2 Identifikasi Masalah

Manusia merupakan sumber daya yang paling menentukan untuk pencapaian tujuan yang diinginkan perusahaan. Karena akan sangat percuma jika hanya sistem yang bekerja tetapi tidak diiringi dengan sumber daya manusia yang mengimplementasikannya. Permasalahan di perusahaan ini terkait dalam hal

meningkatkan efisiensi biaya dan efektivitas kinerja perusahaan Donat Madu, yang diharapkan dapat diperbaiki agar dapat berkembang secara optimal serta mempermudah target perusahaan untuk menjadi lebih besar lagi. Oleh karena hal itu dengan adanya permasalahan tersebut diduga *Total Quality Management* berpengaruh dalam meningkatkan efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada Donat Madu Cihanjuang.

Adapun rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efisiensi biaya pada perusahaan Donat Madu?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan pada perusahaan Donat Madu?
3. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada perusahaan Donat Madu?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi maksud dan tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis efisiensi biaya pada perusahaan Donat Madu.
2. Untuk menguji dan menganalisis efektivitas pelayanan pada perusahaan Donat Madu.
3. Untuk menguji dan menganalisis penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada perusahaan Donat Madu.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan akan mempunyai kegunaan bagi semua pihak antara lain bagi:

1. Peneliti, menambah wawasan mengenai masalah *Total Quality Management* dalam efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada perusahaan Donat Madu. Serta pengajuan syarat untuk menempuh ujian Sarjana Ekonomi program Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
2. Perusahaan Donat Madu, menjadi bahan masukan dalam mengevaluasi *Total Quality Management* dalam efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan. Sehingga dapat menerapkan sistem yang lebih baik lagi kedepannya.
3. Pembaca, sebagai informasi yang berguna mengenai informasi yang berkaitan dengan *Total Quality Management* khususnya, efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada umumnya.