

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini bermunculan usaha-usaha baru baik meniru usaha yang telah ada maupun menciptakan jenis usaha baru. Hal ini berdampak pada ketatnya persaingan dalam dunia usaha. Para pelaku bisnis nasional perlu menyadari bahwa dalam situasi persaingan yang sangat ketat ini, mutlak diperlukan strategi yang handal agar produknya memiliki keunggulan. Setiap pebisnis bebas menawarkan produk dengan berbagai cara, antara lain lewat harga yang kompetitif, diferensiasi produk serta kualitas yang baik.

Peningkatan kualitas produk hal yang dianggap penting membutuhkan kerja keras dan keseriusan. Dalam upaya melakukan peningkatan kualitas secara terus-menerus dengan mencegah produk berkualitas buruk diperlukan biaya. Biaya kualitas juga dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan perusahaan dalam program perbaikan kualitas seperti mengidentifikasi masalah kualitas. Biaya kualitas terdiri dari biaya pencegahan, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Biaya pengendalian (pencegahan dan penilaian) meningkat seiring dengan peningkatan kualitas, sedangkan biaya kegagalan (internal dan eksternal) menurun seiring dengan peningkatan kualitas. Total Quality Management (TQM) adalah konsep yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dengan melibatkan seluruh element organisasi. TQM dapat dijadikan sebagai alat untuk menjawab tantangan global dan mengaeahkan perusahaan pada perbaikan kualitas yang berkesinambungan yang menunjang tercapainya kepuasan konsumen secara terus-menerus.

Prinsip TQM dalam mencapai tujuan adalah melakukan perbaikan berkesinambungan sehingga perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute. Pertama yaitu rute pasar, memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasar

semakin besar dan harga jual dapat lebih tinggi. Hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh juga semakin besar. Kedua yaitu rute biaya, perusahaan meningkatkan output yang bebas dari cacat melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasional perusahaan berkurang. Dengan demikian laba yang diperoleh meningkat.

Peningkatan kualitas berarti peningkatan biaya, kualitas tinggi berarti biaya tinggi pula. Pandangan ini merupakan pandangan tradisional, usaha-usaha kontrol kualitas lebih berkonsentrasi pada pendeteksian kecacatan setelah produk dibuat proses ini berakibat pengerjaan ulang. Menurut Ross dalam Nur (2005:78) pandangan tersebut dipertanyakan oleh pioner kualitas karena dalam paradigma baru dasar filosofi TQM adalah ide pencegahan kecacatan (defect) mencari dan menemukan alasan kualitas yang buruk dan metoda untuk mengurangi dan atau menghilangkan penyebab kualitas yang buruk tersebut. TQM mengurangi biaya kualitas dengan tidak menghasilkan produk cacat.

Nasution (2005:178) mengatakan bahwa peningkatan kualitas berbanding lurus dengan peningkatan biaya, sehingga ketika manajemen memutuskan untuk meningkatkan kualitas, secara otomatis biaya akan meningkat. Pandangan ini dianggap keliru oleh para pioner kualitas karena dalam paradigma baru dikatakan bahwa kualitas tidak memerlukan biaya (quality has no cost). Dalam prakteknya, ketika pada saat produk dihasilkan dan ternyata masih ada barang yang cacat atau rusak maka kerusakan itu akan menjadi pemborosan bagi perusahaan karena dibutuhkan biaya perbaikan atau malah dibuang sia-sia. Tapi, ketika peningkatan kualitas dan “maintenance” terhadap kualitas tersebut senantiasa dijaga, maka pemborosan tersebut justru dapat dihindari.

PT. Leading Garment Industries adalah perusahaan yang bergerak dibidang usaha garment dengan produk yang lebih dikhususkan kepada baju tidur (sleepwear). Berdiri sejak tahun 1980, PT. Leading Garment Industries telah berkembang menjadi salah satu perusahaan garment terkemuka di Indonesia. Adapun seluruh produk yang

dihasilkan merupakan komoditas ekspor dengan Amerika Serikat dan Negara-negara Eropa sebagai pasar utamanya. Dalam perkembangannya, PT. Leading Garment Industries memiliki visi untuk menjadi yang terdepan dibidangnya, dan telah mengadakan banyak perubahan dan pembangunan untuk mencapai tingkat yang lebih maju.

PT. Leading Garment yang kualitas produknya sudah dikenal di pasar local maupun internasional dan telah bersertifikasi ISO 9001 yang mengharuskan perusahaan menggunakan system manajemen kualitas yang ditandai dengan adanya kebijakan kualitas, berarti perusahaan mengangkat kualitas sebagai strategi perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan sejenis. ISO 9001 merupakan langkah awal yang harus dilalui perusahaan untuk menerapkan TQM namun masih membutuhkan waktu yang lama.

Hal ini tentu saja menjadi tantangan bagi perusahaan karena faktor kualitas menjadi hal yang juga harus benar-benar diperhatikan dalam setiap produksi yang dihasilkan. Strategi kebijakan mutu yang diterapkan diharapkan mampu mengefisiensikan biaya kualitas hingga kerusakan nol (zero defect) bisa tercapai dan menjadi standar kerja. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis memilih judul: “Analisis Penerapan Total Quality Mangement dalam Peningkatan Efisiensi Biaya Kualitas Pada PT. Leading Garment.”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, masaalah yang ingin diteliti penulis dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

Apakah penerapan Total Quality Management dapat meningkatkan efisiensi biaya kualitas pada PT. Leading Garment?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa penerapan Total Quality Management akan meningkatkan efisiensi biaya kualitas pada PT. Leading Garment Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, menambah wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana penerapan Total Quality Management dan pengaruhnya terhadap biaya kualitas.
2. Bagi perusahaan, menjadi bahan masukan ataupun pertimbangan dalam penerapan Total Quality Management dan bagaimana mengoptimalkan biaya kualitas dengan penerapan Total Quality Management.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadi bahan referensi dalam pengembangan bagi penelitian selanjutnya.