

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini, persaingan dalam sektor industri semakin ketat, sehingga setiap industri bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen. Pelayanan terbaik ini dapat dilakukan dengan memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produk dari industri tersebut.

Dalam industri obat, kualitas sangat diperhatikan karena dapat mempengaruhi konsumen. Kualitas yang baik membuat harga obat semakin mahal. Harga obat yang mahal ini menyebabkan daya beli masyarakat berkurang. Selain itu, munculnya berbagai merek obat kimia dipasaran dengan berbagai efek samping yang membahayakan membuat konsumen beralih kepada obat herbal.

Perkembangan obat herbal yang sangat pesat merupakan suatu peluang bisnis yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Akan tetapi, perkembangan obat herbal ini memiliki kendala, yaitu peningkatan kualitas produk serta pembuktian khasiatnya karena pembuktiannya masih berdasarkan kepercayaan turun-temurun, sehingga kalangan medis masih belum percaya pada obat herbal.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa kualitas dapat dijadikan alternatif dalam peningkatan daya saing antar perusahaan, walaupun faktanya banyak perusahaan yang mengabaikan kualitas karena menginginkan biaya yang rendah. Hal ini tidak akan memberikan atau menciptakan kepuasan pelanggan,

karena produk tidak memiliki kualitas yang baik. Untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan dapat menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM) dan biaya kualitas untuk memperbaiki kualitas secara terus menerus.

*Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu teknik yang dapat membantu perusahaan dalam memberikan atau menciptakan kepuasan pelanggan. TQM dapat dijadikan alat untuk mengarahkan perusahaan dalam memperbaiki kualitas secara terus menerus. Ada sepuluh karakteristik TQM yang dapat mempengaruhi kinerja manajer, yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Dalam pandangan tradisional, peningkatan kualitas berarti peningkatan biaya. TQM merupakan ide pencegahan kecacatan produk, mencari dan menemukan alasan kualitas yang buruk. TQM mengurangi biaya kualitas dengan tidak menghasilkan produk cacat.

Kualitas merupakan dimensi kemampuan suatu produk dalam memenuhi kepuasan konsumen dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, selain itu kualitas juga merupakan kunci keberhasilan perusahaan, karena kualitas telah menjadi dimensi kompetitif yang penting. Menurut Hansen dan Mowen (2005: 5) kualitas adalah derajat atau tingkat kesempurnaan, dalam hal ini kualitas merupakan ukuran relatif dari kebaikan. Secara operasional, produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Harapan pelanggan dapat digambarkan dengan atribut-atribut kualitas. Ada

delapan dimensi kualitas, yaitu kinerja (*performance*), estetika (*aesthetics*), kemudahan perawatan dan perbaikan (*serviceability*), fitur (*features*), keandalan (*reliability*), tahan lama (*durability*), kualitas kesesuaian (*quality of comformance*) dan kecocokan penggunaan (*fitness for use*).

Biaya kualitas adalah biaya-biaya yang timbul karena telah terdapat produk dengan kualitas yang buruk. Biaya kualitas merupakan biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan kerusakan. Biaya kualitas dapat dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Biaya pencegahan adalah biaya yang terjadi untuk mencegah kualitas yang buruk pada produk yang dihasilkan. Biaya penilaian adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk telah sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan pelanggan. Biaya kegagalan internal adalah biaya yang terjadi karena produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi atau kebutuhan pelanggan. Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi karena produk yang dihasilkan gagal memenuhi persyaratan atau tidak memuaskan kebutuhan pelanggan setelah produk sampai ke pelanggan.

Biaya pencegahan dan biaya penilaian merupakan biaya pengendalian yakni biaya yang timbul akibat adanya usaha untuk mengendalikan kualitas, sedangkan biaya kegagalan merupakan biaya yang timbul apabila suatu produk yang gagal dalam memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Dapat dikatakan bahwa biaya pengendalian akan meningkat jika adanya peningkatan kualitas, sedangkan biaya kegagalan akan menurun jika ada peningkatan kualitas.

Penelitian ini mengacu pada dua penelitian, penelitian pertama yang dilakukan oleh Korry (2007) meneliti hubungan TQM dengan Biaya Kualitas Produk Teh Botol Sosro pada PT. Sinar Sosro Tanjung Morawa Medan dengan hasil penelitian TQM mempunyai hubungan keeratan sedang, positif dan signifikan terhadap biaya kualitas, kesimpulan bila penerapan TQM baik maka biaya kualitas baik. Penelitian kedua dilakukan oleh Silvia Irawana (2009) meneliti hubungan TQM dengan biaya kualitas pada PT. Socfindo Medan dengan hasil penelitian ada hubungan yang kuat dan negatif antara TQM dengan biaya kualitas, kesimpulan bila TQM naik maka biaya kualitas turun.

PT. Sinar Effendi Murni merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi obat-obatan tradisional (herbal) dan memiliki produk andalan yang sudah cukup dikenal oleh masyarakat. Untuk tetap mempertahankan pangsa pasarnya, perusahaan ini berkomitmen untuk menghasilkan produk dengan kualitas yang baik. Dalam upaya untuk mempertahankan komitmen ini perusahaan perlu menerapkan TQM, serta perusahaan dapat merencanakan dan mengendalikan biaya kualitasnya.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Hubungan *Total Quality Management* (TQM) dengan Biaya Kualitas pada PT. Sinar Effendi Murni”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang timbul dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah PT. Sinar Effendi Murni sudah menerapkan TQM dan pelaporan biaya kualitas?
2. Apakah TQM memiliki hubungan dengan biaya kualitas pada PT. Sinar Effendi Murni?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan diadakannya penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan TQM dan pelaporan biaya kualitas pada PT. Sinar Effendi Murni.
2. Untuk mengetahui hubungan antara TQM dengan biaya kualitas pada PT. Sinar Effendi Murni.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat dipakai sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian di masa mendatang.

2. Bagi Praktisi Bisnis

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan yang berguna dalam rangka menerapkan TQM dengan biaya kualitas.