

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan organisasi itu dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, peningkatan daya saing dan peningkatan kinerja organisasi. Dengan demikian, hakikat manajemen kinerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah diterapkan sebelumnya. Pada dasarnya semua organisasi selalu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya. Usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas didasari oleh tujuan perusahaan untuk menciptakan inovasi produk baru atau jasa dengan nilai tambah yang optimal dan mereduksi biaya produksi dengan sistem kerja yang lebih efisien. Upaya-upaya tersebut akan meningkatkan pendapatan perusahaan. Ruang lingkup pengelolaan ini mencakup seluruh lini perusahaan mulai dari kepemimpinan, sumber daya manusia, informasi, manajemen proses, dan fokus pasar atau pelanggan.

Di dalam melaksanakan aktivitasnya, suatu perusahaan membutuhkan faktor-faktor produksi yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, yaitu faktor-faktor sumber daya alami, teknologi, modal dan sumber daya manusia. Keempat faktor tersebut harus bekerja sama dan dikelola dengan baik agar perusahaan memperoleh hasil yang maksimal. Dari berbagai faktor-faktor pendukung produktivitas kerja yang ada, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas pencapaian tujuan organisasi. Pada sumber daya manusia inilah semua pelaksanaan fungsi-fungsi dan tugas-tugas diserahkan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang seefektif mungkin.

Saat ini kompetisi pasar yang semakin meningkat menuntut semua pihak untuk dapat menghasilkan produk atau jasa yang terbaik dalam memenangkan persaingan. Era globalisasi telah memaksa organisasi-organisasi untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas produk atau jasa yang mereka

hasilkan. Manajemen kualitas dipandang sebagai alat yang sangat berguna dalam peningkatan kualitas tersebut. Manajemen kualitas merupakan senjata yang ampuh bagi perusahaan dalam usaha perluasan bisnisnya. Kualitas telah menjadi syarat utama bagi kesuksesan bisnis. Kompetisi global memberi pilihan kepada konsumen dan mereka semakin sadar biaya (*cost conscious*) dan sadar nilai (*value conscious*), dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan kompetisi global perusahaan harus menghasilkan produk yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang berkualitas, hal ini akan meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan. Mendongkrak kualitas tidaklah mudah, diperlukan usaha-usaha yang keras dan serius. Karenanya wajar jika perusahaan masih ada yang tidak benar-benar memahami bagaimana cara mendongkrak kualitas atau jika berhasil masih tidak puas dengan hasil kualitas yang dihasilkan. Salah satu cara mendongkrak kualitas terbaik adalah menerapkan *Total Quality Management* (TQM) dalam suatu perusahaan, yang dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada perusahaan, yang dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan.

*Total Quality Management* (TQM) menurut *International Organization for Standardization* (IOS) dalam Kurniawaty (2012) adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesukean jangka panjang melalui kepuasan pelanggan, dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan masyarakat. Dengan diterapkannya teknik *Total Quality Management* (TQM) dapat membantu meningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan karyawan dan produktivitas sehingga karyawan dapat lebih terpacu dalam mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan proses pemanufakturan serta mampu untuk mengurangi kerusakan dan memastikan bahwa perusahaan berjalan dengan efisien dan lebih menekankan pada produk dan pelanggan bukan produksi massa (Banker dan Schroeder, 1993 dalam Probowati, 2005). Dengan demikian filosofi *Total Quality Management* (TQM) membuat karyawan untuk lebih bertanggung jawab di dalam mengontrol kualitas dan menghentikan produksinya ketika terjadi masalah dalam pabrik serta

mendorong mereka untuk mengidentifikasi berbagai cara untuk memperbaiki kualitas produk dan proses.

Program peningkatan kualitas dengan menerapkan teknik *Total Quality Management (TQM)* dapat dikatakan efektif jika perusahaan telah mengimplementasikan cara-cara untuk memperbaiki kualitas secara terus menerus. Proses peningkatan kualitas ini akan mengalami peningkatan jika pembagian informasi dinyatakan dalam pembagian pekerjaan, sehingga dapat dikatakan bahwa pengukuran kinerja manajerial akan memberikan umpan balik dalam bentuk pengendalian strategis yang dapat mendorong para manajer untuk mengevaluasi dan menguji kembali bagaimana komponen-komponen dalam *Total Quality Management (TQM)* mampu meningkatkan profitabilitas yang memadai. Frekuensi umpan balik kinerja dan tingkat pembelajaran karyawan akan meningkat jika karyawan menerima pengukuran kinerja non keuangan.

Penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siahan (2007) menyatakan bahwa *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh positif secara signifikan terhadap Biaya Kualitas Produk Teh Botol Sosro Tanjung Morawa Medan. Penelitian Kurniasih (2014) menyatakan bahwa TQM berpengaruh positif terhadap Efisiensi Biaya Kualitas pada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Irawana (2009) menyatakan bahwa TQM berpengaruh negatif signifikan terhadap biaya kualitas.

PT Semen Baturaja (Persero) Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang industri semen di wilayah Sumatera Bagian Selatan. Lokasi pabrik yang terletak di Baturaja, Palembang dan Panjang. Semen Baturaja selalu berusaha untuk menjaga kontinuitas dan stabilitas pasokan semen dalam negeri khususnya di Sumatera Bagian Selatan. Tanggal 20 Mei 2014, bertempat di kantor pusat Komite Akreditasi Nasional di Gedung Manggala Wanabakti Blok.IV.Lt 4. Jln. Jend.Gatot Subroto-Jakarta telah dilakukan serah terima Sertifikat Akreditasi Laboratorium kepada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk khususnya unit kerja Biro LBBPP & QA. Sertifikat Akreditasi ini sebagai bukti bahwa PT Semen Baturaja (Persero) Tbk telah berkomitmen penuh dan konsisten dalam menerapkan sistem Manajemen Mutu ISO-IEC 17025-2008 di unit kerja Laboratorium Jaminan Mutu Biro LBBPP&QA. Sertifikasi ini akan

meningkatkan nilai kompetensi laboratorium antara lain Laboratorium dapat mengeluarkan Sertifikat Hasil Uji, baik itu produk semen maupun beton yang pada akhirnya akan menaikkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk.

Dengan diterapkannya sistem Manajemen Mutu ISO-IEC 17025-2008 di unit kerja Laboratorium Jaminan Mutu Biro LBBPP&QA penulis tertarik untuk mengetahui adanya pengaruh sistem Manajemen Mutu tersebut terhadap biaya kualitas produk, maka penulis melakukan penelitian yang dituangkan dalam judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Biaya Kualitas pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap Biaya Kualitas pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya dengan mengangkat pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Biaya Kualitas pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk selama 2 tahun pada periode 2013-2014. Tujuan dari pembatasan ruang lingkup masalah adalah untuk memberikan gambaran yang jelas terhadap pembahasan, serta agar analisis menjadi terarah dan sesuai dengan masalah yang ada.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang ada, maka tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Biaya Kualitas pada PT Semen Baturaja Tbk.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penulisan laporan akhir ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu :

1. Memberikan informasi kepada perusahaan mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Biaya Kualitas Produk.
2. Mengembangkan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis dan dapat menerapkan teori yang selama ini telah dipelajari di bangku kuliah.
3. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam penyusunan laporan akhir.
4. Bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi serta bahan masukkan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Secara garis besar laporan akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab yang isinya mencerminkan susunan atau materi yang akan dibahas, dimana tiap-tiap bab memiliki hubungan yang satu dengan yang lain. Untuk memberikan gambaran yang jelas, berikut ini akan diuraikan mengenai sistematika pembahasan laporan akhir ini secara singkat yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis mengemukakan dasar serta permasalahan yang akan dibahas, yaitu latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat penulisan serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini penulis akan mengemukakan teori-teori dan literatur-literatur yang digunakan sebagai acuan perbandingan untuk membahas masalah meliputi pengertian *Total Quality Management* (TQM) dan Biaya Kualitas serta mengenai penelitian terdahulu yang telah dilakukan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang sampel yang digunakan dalam penelitian dan informasi data-data yang diperlukan dalam melakukan pengujian

penelitian meliputi identifikasi dan definisi operasional variabel, jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis data, metode pengumpulan data, serta model dan teknik analisis yang digunakan.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS versi 21 sebagai alat bantu dalam pengolahan data. Selain itu juga akan dijelaskan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini adalah bab terakhir dimana penulis memberikan simpulan dari isi pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab-bab sebelumnya, serta saran-saran yang diharapkan akan bermanfaat dalam pemecahan masalah dan penelitian yang akan datang.