

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perusahaan sangat dinamis di abad perdagangan bebas seperti saat sekarang ini. Ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju juga berperan dalam membawa pengaruh terhadap perdagangan di Indonesia maupun dunia. Perkembangan tersebut menuntut perusahaan-perusahaan yang sudah ada untuk tetap dapat bertahan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang akan bermunculan dan tetap terus memperoleh keuntungan. Para pelaku bisnis perlu menyadari bahwa dalam situasi persaingan yang sangat ketat dan kompetitif seperti ini, mutlak diperlukan strategi yang handal agar produknya memiliki keunggulan. Setiap perusahaan bebas menawarkan produk dengan berbagai cara, antara lain lewat harga yang kompetitif, pelayanan yang baik, dan kualitas dari suatu produk.

Kualitas telah menjadi salah satu cara dan sekaligus syarat utama bagi kesuksesan perusahaan, karena kompetisi global membuat konsumen untuk semakin sadar biaya dan sadar nilai, dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Kualitas yang ditampilkan perusahaan selalu mengarah pada produk, harga dan waktu. Artinya setiap pelanggan selalu menginginkan produk dengan kualitas yang bagus dengan harga yang murah dan dapat diperoleh pada saat dibutuhkan oleh pelanggan. Tidak mudah bagi perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya, diperlukan kerja keras dan keseriusan untuk meningkatkan kualitas secara terus-menerus dan mencegah produk berkualitas buruk (produk gagal).

Banyak yang beranggapan bahwa dalam peningkatan kualitas pasti diikuti dengan peningkatan biaya, sehingga kualitas yang lebih tinggi mengakibatkan biaya yang lebih tinggi pula. Akan tetapi pandangan tersebut merupakan pandangan tradisional dan bertolak belakang dengan definisi dari biaya kualitas itu sendiri. Untuk membuat suatu produk yang berkualitas, perusahaan dapat melakukannya dengan cara menghilangkan segala bentuk pemborosan karena perusahaan menghasilkan produk yang ternyata cacat sehingga harus diadakan

perbaikan atau harus dibuang. Kualitas tidak berdampak pada peningkatan biaya kualitas, bahkan akan menghemat biaya kualitas tersebut. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas terbaik secara terus-menerus adalah dengan menerapkan *Total Quality Management* dalam suatu perusahaan, dengan begitu produk berkualitas buruk atau produk gagal bisa dicegah dan pada akhirnya akan meningkatkan daya saing perusahaan dan laba.

*Total Quality Management* adalah pendekatan terhadap perbaikan kualitas yang berusaha untuk memperbaiki kualitas di semua proses dan aktivitas. *Total Quality Management* merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada. Baik yang di dorong oleh kekuatan eksternal dan internal. *Total Quality Management* juga merupakan tantangan terhadap teori manajemen tradisional. Pendekatan tradisional menekankan tujuan perusahaan pada usaha memaksimalkan laba, sedangkan *Total Quality Management* lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa yang memiliki kualitas sebaik mungkin.

Dalam mencapai tujuan, prinsip *Total Quality Management* adalah melakukan perbaikan secara berkesinambungan sehingga perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute. Rute pertama adalah rute pasar, dimana perusahaan memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasar semakin besar dan harga jual lebih tinggi. Hal ini mengarah pada meningkatnya pennghasilan sehingga laba yang diperoleh akan semakin besar juga. Rute kedua adalah rute biaya, dimana perusahaan meningkatkan output yang bebas dari cacat melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasional perusahaan berkurang. Dengan demikian laba yang diperoleh meningkat.

Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara *Total Quality Management* dengan Biaya Kualitas pernah dilakukan oleh Korry M.Siahaan (2008), Silvia Irawana (2009) dan Isabella Illony Bangun (2010). Penelitian yang dilakukan Korry M.Siahaan berjudul Hubungan *Total Quality Management* dengan Biaya Kualitas Produk The Botol Sosro pada PT Sinar Sosro Tanjung Morawa Medan menyatakan bahwa TQM berpengaruh positif secara signifikan terhadap Biaya Kualitas. Sedangkan penelitian yang dilakukan Silvia Irawana

berjudul Hubungan *Total Quality Management* dengan Biaya Kualitas pada PT Scofindo Medan dan Isabella Illony Bangun berjudul Analisis Penerapan *Total Quality Management* dalam Peningkatan Efisiensi Biaya Kualitas pada PT Bridgestone Sumatera Rubber Estate menyatakan bahwa TQM berpengaruh negatif secara signifikan terhadap Biaya Kualitas, terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Korry M.Siahaan, dimana hasilnya adalah positif signifikan.

PT Pupuk Sriwidjaja Palembang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang produksi dan pemasaran pupuk. Terdapat empat pabrik yaitu Pabrik Pusri IB, II, III, dan IV. Pupuk yang dihasilkan oleh perusahaan ini merupakan produk internasional karena pemasaran sampai keluar Indonesia. Standar kualitas setiap produksi yang dihasilkan oleh perusahaan ini tetap terjaga seiring dengan diperolehnya sertifikasi ISO 9001 (Sistem Manajemen Mutu) pada tahun 2008 yang mengharuskan perusahaan menggunakan sistem kualitas yang ditandai dengan adanya kebijakan mutu. Perusahaan ini mempunyai dua produk utama yaitu Urea dan Ammonia. Ammonia merupakan produk yang tidak dijual bersubsidi.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut dalam sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Efisiensi Biaya Kualitas Pada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah *Total Quality Management* berpengaruh signifikan positif terhadap Efisiensi Biaya Kualitas Ammonia pada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang?”

### **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan agar penelitian dapat dilakukan secara lebih mendalam serta tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya yaitu manajemen dan karyawan di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

#### **1.4.1 Tujuan**

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh signifikan *Total Quality Management* terhadap Efisiensi Biaya Kualitas pada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.

#### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam Penulisan Laporan Akhir ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab agar dapat memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi Laporan Akhir ini serta memperlihatkan hubungan yang jelas antara bab satu dengan bab lainnya. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

**Bab I      Pendahuluan**

Dalam bab ini, akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penulisan laporan akhir, dan sistematika penulisan.

**Bab II      Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini akan diuraikan dan dijabarkan tentang teori-teori yang melandasi dan mempedomani serta menjelaskan secara detail mengenai teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti, dan juga terdapat kerangka penelitian dan hipotesis yang digunakan di dalam penelitian ini.

**Bab III     Metodologi Penelitian**

Dalam bab ini, penulis akan memberikan gambaran mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, identifikasi dan definisi operasional variabel, metode dan tehnik analisa dari penelitian ini.

**Bab IV     Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Pada bab empat ini, merupakan bagian terpenting dalam laporan akhir karena pada bab ini, penulis akan menganalisis data-data yang telah diolah berdasarkan data primer yang penulis kumpulkan dai kuesioner, serta peneliti akan memberikan hasil penelitian dan pembahasan tentang penelitian ini dengan menggunakan analisis statistik dan analisis regresi linier berganda dengan program IBM SPSS Statistics 22 for windows.

**Bab V      Simpul Dan Saran**

Setelah melakukan analisis dan pembahasan secara lengkap, pada bab ini penulis mencoba menari kesimpulan sebagai hasil dari analisis data dan memberikan saran sesuai dengan hasil penelitian.

**Daftar Pustaka****Lampiran**