

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Agar suatu perusahaan dapat memiliki keunggulan dalam skala global, maka perusahaan harus mampu melakukan setiap pekerjaan secara lebih baik dalam rangka menghasilkan barang atau jasa berkualitas tinggi dengan harga yang wajar dan bersaing. Dengan kata lain, dalam pasar global yang modern, kunci untuk meningkatkan daya saing adalah kualitas.

Untuk memasuki pasar bebas perusahaan-perusahaan di Indonesia akan menghadapi persaingan yang lebih intens dan dinamis daripada yang sudah-sudah. Tingkat persaingan ini telah sedemikian rupa sehingga kualitas dan layanan kelas dunia bukan masalah pilihan, melainkan harga yang harus dibayar memasuki pasar global yang akan datang. Produk-produk berkualitas yang dibuat melalui proses yang berkualitas akan memiliki sejumlah keistimewaan yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sejarah menunjukkan bahwa Amerika mulai kehilangan pasarnya, produktivitasnya tertinggal dari Jepang, tingkat penganggurannya meningkat dalam sektor manufaktur, dan posisi kompetitifnya semakin terkikis dalam pasar global, permasalahan tersebut sebenarnya dimulai semenjak berakhirnya perang dunia II. Pada saat itu kualitas produk yang dihasilkan Jepang masih kurang

untuk bersaing dan satu-satunya keunggulan yang dimiliki Jepang adalah harga yang murah. Perusahaan Amerika memandang bahwa ancaman potensial dari produk-produk Jepang adalah aspek biaya, bukan kualitas. Akan tetapi perusahaan-perusahaan Jepang menyadari bahwa kunci sukses dimasa mendatang adalah kualitas, oleh karena itu mereka sangat menaruh perhatian pada kualitas. Dari hasil studi yang disebut sebagai Manajemen Kualitas Terpadu ( *Total Quality Manajemen, TQM* ).

*Total Quality Managemen* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. *Total Quality Management* sendiri mempunyai beberapa unsur pokok, yaitu fokus pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali kesatuan tujuan, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Dengan demikian jelaslah bahwa *Total Quality Management* merupakan salah satu pendekatan yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara terus-menerus, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing suatu perusahaan.

Dari berbagai pengalaman perusahaan-perusahaan luar yang telah menerapkan *Total Quality Management*, kualitas produknya

dapat meningkat dengan biaya seminim mungkin sehingga harga dari produk dapat bersaing.

Dari latar belakang diatas maka peneliti mengambil judul “  
**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI UPAYA  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK PADA  
CV. PROFESIONAL BATU**”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : “ Bagaimana menerapkan *Total Quality Management* dalam usaha meningkatkan kualitas produk pada CV. Profesional Batu “.

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Memperbaiki *Total Quality Management* sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas produk sesuai dengan permintaan pelanggan dan mengetahui tingkat kerusakan produk pada CV. Profesional Batu.

## **D. KEGUNAAN PENELITIAN**

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan sarana untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama dibangku kuliah dengan kenyataan yang terjadi di perusahaan.

2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam rangka pengambilan keputusan atau kebijakan perusahaan khususnya mengenai pengawasan kualitas produk dengan metode *Total Quality Management*.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dipergunakan sebagai referensi dalam bidang *Total Quality Management*.