

## I. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Perubahan lingkungan dari lingkup lokal menjadi global menyebabkan terjadinya perubahan di hampir semua sektor kehidupan. Konsumen semakin kritis dan selektif dalam memilih produk untuk memenuhi kebutuhan hidup dan cenderung membeli barang yang berkualitas dengan harga terjangkau. Perusahaan harus menyikapi perubahan tersebut agar dapat berkembang dan bertahan. Perusahaan harus mempunyai keunggulan daya saing bagi produk-produknya untuk dapat bertahan hidup. Kunci utama untuk meningkatkan daya saing adalah melalui kualitas. Menurut Gaspersz (2001:4), kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Suatu perusahaan dituntut harus mampu menyajikan setiap proses yang lebih baik dalam rangka menghasilkan barang atau jasa yang mempunyai kualitas tinggi dengan harga yang wajar dan mampu bersaing. Perusahaan perlu lebih terfokus pada kualitas, yaitu dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan usaha yang dilakukan secara terus-menerus oleh setiap orang dalam organisasi untuk memahami, memenuhi, dan melebihi harapan pelanggan. Dengan diterapkannya TQM maka akan membawa dampak positif pada perusahaan yang ditunjukkan melalui dua cara, yaitu: produktivitas dan profitabilitas.

Setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan pasti terkait erat dengan biaya yang harus dikeluarkan perusahaan tersebut. Dalam paradigma baru dikatakan bahwa *quality has no cost* yang berarti mutu tidak memerlukan biaya. Artinya untuk membuat suatu produk yang bermutu perusahaan dapat melakukannya dengan cara menghilangkan segala bentuk pemborosan, yang biasanya pemborosan ini disebabkan karena perusahaan menghasilkan

produk yang ternyata cacat sehingga harus diadakan perbaikan atau harus dibuang. Peningkatan mutu diiringi dengan peningkatan produktivitas. Hal ini terjadi karena perusahaan berhasil menghilangkan pemborosan. Biaya yang dapat dihemat terutama yang merupakan biaya yang harus dikeluarkan karena perusahaan menghasilkan produk cacat. Konsep yang secara umum keliru adalah bahwa upaya untuk memperbaiki mutu akan menurunkan produktivitas karena produktivitas mengukur hubungan antara output dengan sumber daya input, dan sebuah upaya yang memerlukan sumber daya input tambahan tanpa peningkatan output akan menurunkan produktivitas.

Mutu merupakan faktor dominan dalam meningkatkan daya saing perusahaan. Menghasilkan mutu merupakan strategi terbaik bagi perusahaan untuk mencapai profitabilitas jangka panjang. Perusahaan yang menawarkan produk dan jasa bermutu bisa memperoleh keuntungan pangsa pasar selama bertahun-tahun. Peningkatan profitabilitas terjadi melalui peningkatan penjualan atas produk berkualitas yang berharga kompetitif. Produk-produk berkualitas yang dibuat melalui suatu proses yang berkualitas akan memiliki sejumlah keistimewaan yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen atas penggunaan produk tersebut. Hal ini akan meningkatkan penjualan dari produk-produk itu yang berarti pula meningkatkan pangsa pasar sehingga pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

## **2. Pokok Bahasan**

Pokok bahasan yang diajukan dalam makalah tugas akhir ini adalah memaparkan penerapan TQM dalam meningkatkan produktivitas dan profitabilitas.

## **3. Tujuan Pembahasan**

Tujuan pembahasan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui upaya-upaya penerapan TQM dalam meningkatkan produktivitas dan profitabilitas.