

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan**

Era informasi yang sedang berkembang menyebabkan adanya perubahan pada pola sikap, tindakan, dan pola pikir dalam berbisnis, dimana perusahaan dituntut untuk terus berusaha meningkatkan kinerja perusahaan karena intensitas persaingan yang semakin ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu melakukan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan keunggulan bersaingnya agar dapat menarik lebih banyak konsumen dan memenangkan persaingan pasar.

Kunci sukses perusahaan terletak pada bisa atau tidaknya perusahaan meningkatkan keunggulan bersaingnya. Perusahaan hanya dapat memiliki keunggulan bersaing jika perusahaan mempunyai daya saing yang tinggi dalam kualitas, desain, pelayanan, dan harga. Hal ini dikarenakan keunggulan bersaing dipicu oleh kualitas yang lebih baik dengan biaya yang rendah dan untuk itu efisiensi di segala bidang sangat dibutuhkan.

Hal ini kemudian mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas produknya tanpa harus meningkatkan biaya operasi secara signifikan sehingga perusahaan dapat menghasilkan produk yang berkualitas dengan harga yang

bersaing, yang kemudian memunculkan konsep *total quality management* (TQM). Konsep *total quality management* (TQM) ini menurut **Supranto (2001:129)** merupakan suatu proses untuk mengelola kualitas produk dan pelayanan yang harus dilakukan secara terus-menerus berdasarkan tiga prinsipnya, yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan mutu proses, dan keterlibatan total.

Untuk mencapai standar kualitas produk dan pelayanan, diperlukan adanya dukungan sistem informasi yang memadai untuk menciptakan produk dan layanan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan yang lebih terhadap pelanggan dan dapat meningkatkan efisiensi serta produktivitas. Strategi *total quality management* (TQM) ini tidak hanya bertanggung jawab untuk menjual produk di pasar, tetapi ikut berpartisipasi aktif dalam perencanaan dan pengembangan produk dengan mencari informasi kebutuhan pasar dan pelanggan.

Usaha perusahaan untuk mencari informasi kebutuhan pasar dan pelanggan akan berguna bagi perusahaan dalam menciptakan produk yang memiliki kualitas baik bagi pelanggan, yang diharapkan dapat digunakan sebagai modal keunggulan bersaing. Persaingan bisnis saat ini tidak dapat dihindarkan dengan adanya dukungan sistem informasi yang digunakan oleh masing-masing perusahaan. Persaingan dalam dunia bisnis ini mengharuskan perusahaan untuk menggunakan sistem informasi yang lebih mutakhir yang diharapkan dapat meningkatkan produk dan pelayanannya kepada konsumen sehingga pelanggan akan tetap loyal terhadap produk perusahaan tersebut.

Di kalangan perusahaan yang sedang berkembang maupun maju saat ini, informasi merupakan sumber daya vital bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Suatu sistem informasi yang baik akan dapat membantu untuk mengatasi masalah dalam pengambilan keputusan oleh manajemen sesuai kondisi badan usaha saat itu. Oleh karena itu, perusahaan harus melakukan pengembangan sistem yang efektif, dan mudah untuk diimplementasikan dalam kondisi riil perusahaan.

## **1.2. Pokok Bahasan**

Berdasarkan uraian dan latar belakang permasalahan dapat disusun pokok bahasan sebagai berikut :

Apa peranan pengembangan sistem informasi untuk tercapainya keunggulan bersaing dengan menggunakan prinsip dari *total quality management*?

## **1.3. Tujuan Pembahasan**

Berdasarkan pada pokok bahasan maka tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui peranan pengembangan sistem informasi untuk tercapainya keunggulan bersaing dengan menggunakan prinsip dari *total quality management*.