

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan

Dalam era globalisasi ini, persaingan bisnis yang tajam bukan saja terjadi di pasar internasional atau global akan tetapi juga di pasar domestik atau nasional. Agar suatu organisasi seperti perusahaan bisa mampu berkembang dan paling tidak bertahan hidup (*survive*), harus mampu menghasilkan produk (barang atau jasa) yang mutunya lebih baik (*better quality*), harganya lebih murah (*cheaper price*), promosinya lebih efektif (*more effective*), penyerahan produknya lebih cepat (*faster delivery*) dan dengan pelayanan yang lebih baik (*better service*) dibandingkan dengan para pesaingnya.

Penerapan manajemen mutu dalam perusahaan dapat membantu perusahaan dalam menghadapi persaingan yang makin ketat. Manajemen mutu mengacu pada perubahan organisasi, mulai dari perubahan struktur, tujuan, peran manajer, dan peran karyawan. Contohnya: struktur perusahaan dapat diubah dari sentralisasi menjadi desentralisasi. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungannya. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan manajemen mutu terpadu.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam perusahaan dapat membantu perusahaan dalam menghadapi persaingan yang makin ketat. TQM

mengacu pada perubahan organisasi, mulai dari perubahan struktur, tujuan, peran manajer, dan peran karyawan. *Total Quality Management*, merupakan cara terbaik agar bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungannya. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan peran *Total Quality Management*.

Total Quality Management merupakan perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah *holistic* yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas serta kepuasan pelanggan. Dengan memahami secara jelas tentang lingkungan organisasi bisnis, maka manajemen akan mampu membuat keputusan yang lebih tepat yang berkaitan dengan pemilihan sistem dan juga kebijakan perusahaan. *Total Quality Management* merupakan suatu filosofi yang menekankan pada peningkatan proses perusahaan manufaktur secara berkelanjutan dengan menghilangkan pemborosan, meningkatkan kualitas, mengembangkan ketrampilan dan mengurangi biaya produksi. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) harus melibatkan setiap orang dalam setiap kegiatan pimpinan perusahaan dan seluruh pekerja. TQM harus menghasilkan *output* berupa hasil kerja yang ekonomis dan berdaya saing. Untuk mencapai hal itu proses perbaikan harus dilakukan secara terus-menerus (*continuous improvement*) di setiap lini dalam *working process* perusahaan yang terpadu dan *inherent*.

Tuntutan konsumen yang selalu berubah dengan tingkat perubahan yang tinggi. Hal ini menuntut fleksibilitas manajemen perusahaan yang ingin menang dalam persaingan tingkat dunia dalam mengikuti perubahan tuntutan tersebut. Untuk memenuhi tuntutan konsumen yang selalu berubah manajemen perusahaan harus secara terus menerus melakukan perbaikan manfaat yang terkandung di dalam produk dan jasa yang dihasilkan bagi konsumen melalui peningkatan kualitas (Pane, 2004).

Peningkatan kualitas merupakan suatu hal yang paling esensial bagi suatu perusahaan untuk tetap bertahan dalam dunia bisnis yang kompetitif ini. Pada saat ini, perusahaan tidak hanya mementingkan volume penjualan yang begitu besar untuk mencapai keuntungan yang maksimal, tetapi lebih berorientasi pada aspek kepuasan konsumen. Dengan adanya kemampuan perusahaan untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen yang membeli produknya, maka secara otomatis perusahaan akan mencapai keuntungan yang maksimal.

1.2. Pokok Bahasan

Dari latar belakang masalah diatas, maka pokok pembahasan yang akan dibahas adalah mengenai:

Total Quality Management dengan menekankan pada *continuous improvement* sebagai falsafah manajemen untuk meningkatkan kinerja bisnis.

1.3. Tujuan Pembahasan

Tujuan dalam penulisan tersebut adalah untuk memahami *Total Quality Management* dengan menekankan pada *continuous improvement* sebagai falsafah manajemen untuk meningkatkan kinerja bisnis.

