

## **BAB 4**

### **SIMPULAN**

*Total quality management* merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap perubahan kebutuhan *customer*. Jika dulu *customer* lebih tertarik pada produk atau jasa dengan harga murah. Namun seiring dengan perkembangan jaman, kini *customer* lebih mementingkan kualitas dari barang dan jasa yang dibelinya. Konsumen menuntut tersedianya barang atau jasa yang benar-benar berkualitas untuk dikonsumsi dan umumnya mereka mengesampingkan soal harga. Dilihat dari sudut pandang perusahaan, teori manajemen tradisional menekankan tujuan perusahaan adalah memaksimalkan laba, sedangkan TQM lebih terfokus pada pelayanan kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu, salah satu alasan munculnya TQM adalah dikarenakan adanya kekurangan atau kesalahan dalam menjalankan bisnis dengan menggunakan pendekatan tradisional, yaitu hanya berfokus pada jangka pendek, cenderung bersifat arogan, memandang rendah kontribusi potensial karyawan, serta menganggap bahwa kualitas yang lebih baik hanya dapat dicapai dengan biaya tinggi.

*Total quality management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing perusahaan melalui perbaikan terus menerus atas produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya. Untuk mencapai usaha tersebut digunakan tiga prinsip dan enam elemen pendukung TQM, yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan mutu proses,

keterlibatan total, kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan, struktur pendukung, komunikasi, ganjaran dan pengakuan, serta pengukuran.

Penerapan program perbaikan kualitas (TQM) tidak lepas dari penyusunan laporan biaya kualitas. Laporan biaya kualitas menguraikan biaya pencegahan, biaya penilaian, serta biaya kegagalan internal dan eksternal yang timbul dari tingkat kecacatan produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu, informasi biaya kualitas juga memberikan berbagai macam manfaat, antara lain mengidentifikasi pemborosan dalam aktivitas yang tidak dikehendaki, penghematan biaya yang dapat meningkatkan laba, mengendalikan dan mengevaluasi kinerja program-program peningkatan mutu secara menyeluruh, serta sebagai masukan bagi manajer dalam pembuatan keputusan. Sedangkan bagi TQM yang selalu berupaya meningkatkan kualitas kinerja dan *output*, penggunaan biaya kualitas bermanfaat dalam usaha mencegah terjadinya produk cacat yang sampai ke tangan konsumen. Salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas bahan mentah melalui program pemilihan pemasok. Dengan pengalokasian biaya kualitas secara tepat, bukan tidak mungkin program TQM akan berhasil dilaksanakan dan dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan.

Pihak manajemen harus dapat menyusun strategi penurunan biaya kualitas untuk meningkatkan laba. Namun perlu ditekankan bahwa pengurangan terhadap biaya kualitas suatu perusahaan seharusnya berasal dari peningkatan kualitas produk yang dihasilkan, karena pengurangan biaya kualitas yang tanpa diikuti dengan usaha peningkatan kualitas akan menjadi strategi yang membawa malapetaka bagi kelangsungan hidup perusahaan. Sebagaimana standar yang

banyak digunakan oleh berbagai macam perusahaan, total biaya kualitas dari setiap periode diharapkan tidak lebih dari 2,5% penjualan sesungguhnya pada periode yang bersangkutan. Dengan standar ini, pihak manajemen juga selalu diharapkan berusaha agar total biaya kualitasnya pada setiap periode dapat sesuai dengan standar tersebut sehingga dapat tercapai efisiensi dalam biaya kualitas.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Blocher, Edward J., Chen Kung H., dan Thomas W.Lin, 1999, *Manajemen Biaya*, Edisi Keempat, Jakarta: Salemba Empat.
- Chatab, Nevizond, 1996, *Panduan Penerapan dan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu: ISO 9000*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Gaspersz, Vincent, 2002, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Hardjosoedarmo, Soewarso, 2001, *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi.
- Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen, 2005, *Akuntansi Manajemen*, Edisi Ketujuh, Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi, 1995, *Total Quality Management: Pergeseran Paradigma Dalam Pengelolaan Perusahaan, Akuntansi dan Manajemen*, November: 5-18.
- Nasution, Nur M., 2005, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Edisi Kedua, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J., 2001, *Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Secara Tepat Akan Menjamin Tercapainya Keunggulan Bersaing Dalam Era Globalisasi, Ekonomi dan Bisnis*, Agustus: 124-137.
- Supriyono, 2002, *Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen untuk Teknologi Maju dan Globalisasi*, Edisi Kedua, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana, 2001, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Andi Offset.