

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan

Pada jaman sekarang ini persaingan dalam dunia usaha semakin ketat. Perusahaan-perusahaan yang tidak dapat bersaing tidak akan dapat bertahan terus. Pada akhirnya mereka akan mundur dari dunia bisnis yang telah dijalaninya. Suatu perusahaan akan dapat bertahan dalam bisnisnya apabila dalam perusahaan tersebut memiliki nilai tambah (*value added*) yang dapat dibandingkan dengan perusahaan lain yang sejenis (perusahaan pesaing). Dalam dunia usaha dengan persaingan yang semakin ketat, perusahaan memerlukan adanya suatu kualitas yang baik dan konsisten agar konsumen dapat merasa puas dan akan terus menggunakan produk tersebut dan menjadi pelanggan tetap. Produk dan jasa yang berkualitas juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan.

Suatu perusahaan akan memerlukan suatu cara untuk meningkatkan kualitas kinerja organisasi yang dimiliki manajemen. Perusahaan dapat menggunakan Manajemen Kualitas Total (*Total Quality Management*) untuk meningkatkan kualitas kinerja organisasi yang ada dalam perusahaan. Menurut Procter & Gamble dalam Blocher et al. (2001:209), *Total Quality Management* merupakan upaya yang dilakukan terus-menerus oleh setiap orang dalam organisasi untuk memahami, memenuhi, dan melebihi harapan pelanggan.

Perusahaan dalam memahami prinsip dari manajemen kualitas total memerlukan adanya suatu metode atau cara-cara untuk mencapai suatu tingkat kepuasan pelanggan yang maksimal yang dapat bermanfaat bagi perusahaan dan pelanggan.

Kualitas kinerja perusahaan tidak dapat dinilai dari segi keuangan saja, namun ada faktor non keuangan yang dapat mempengaruhi kinerja dari suatu organisasi. Hal ini disebabkan karena dengan faktor keuangan saja akan menimbulkan disfungsional dalam kinerja keuangan, karena pada umumnya faktor keuangan hanya berfokus pada jangka pendek saja tanpa memperhitungkan jangka panjang. Faktor keuangan hanya berfokus untuk mendapatkan laba dan pengembalian atas modal. Kualitas dan kepuasan pelanggan adalah faktor non-keuangan yang pada akhirnya akan dapat juga berpengaruh pada kinerja keuangan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kesuksesan perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan memberikan nilai tambah bagi kinerja organisasi perusahaan. Konsumen yang mendapatkan kepuasan akan mempunyai loyalitas pada barang dan jasa yang dibelinya, sehingga perusahaan akan mendapatkan nilai tambah dari konsumen tersebut. *Total Quality Management* dapat memberikan nilai tambah dan pengaruh bagi perusahaan melalui kinerja organisasi perusahaan tersebut. Namun kenyataanya, manfaat *Total Quality Management* tersebut belum dirasakan oleh perusahaan.

1.2 Pokok Bahasan

Perbaikan kualitas kinerja organisasi perusahaan harus dilakukan secara terus-menerus, sehingga akan berjalan lebih efektif dan efisien. *Total Quality Manajemen* atau Manajemen Kualitas Total sangatlah diperlukan dalam hal ini. Dalam makalah ini akan dibahas mengenai manfaat *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas kinerja organisasi.

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari penulisan makalah ini adalah untuk membahas tentang manfaat dari *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas kinerja organisasi yang akan memberikan nilai tambah bagi suatu perusahaan.