

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perubahan lingkungan bisnis ke arah globalisasi telah memberikan dampak yang berkepanjangan terhadap dunia bisnis. Persaingan global ini juga menyebabkan pengelolaan manajemen perusahaan yang semula berorientasi pada lingkup domestik berubah menuju lingkup yang global. Adanya globalisasi menyebabkan perusahaan harus mengembangkan sistem manajemen yang baru agar dapat bertahan hidup dalam menghadapi lingkungan bisnis yang telah berubah tersebut.

Pada mulanya, masyarakat mempunyai persepsi bahwa produk yang dijual dengan harga tinggi pasti mempunyai kualitas tinggi (nomor satu). Hal ini dapat dilihat dari produk yang mempunyai *brand image* (merk terkenal di mata masyarakat) pasti dijual dengan harga tinggi dan dijamin kualitasnya. Seperti peribahasa tidak ada rotan, akar pun digunakan, yang dimodifikasi menjadi jika dengan akar mampu menghasilkan kursi berkualitas sama, mengapa harus menggunakan rotan.

Perusahaan mempunyai persepsi yang lain dari masyarakat tentang kualitas, yaitu upaya untuk meningkatkan kualitas membutuhkan biaya yang lebih besar sehingga seringkali perusahaan menekan biaya sekecil mungkin tanpa memperhatikan kualitas. Hal ini berpengaruh terhadap produk/jasa yang dihasilkan tersebut dijual dengan harga murah tapi tidak berkualitas.

Secara total, kualitas diperoleh dengan cara, memandang produktivitas akan tercapai melalui perbaikan kualitas karena kualitas adalah sesuai atau bahkan melebihi ketentuan kepuasan konsumen. Memperbaiki seluruh proses sampai produk ke tangan konsumen akan meningkatkan homogenitas produk, dan mengurangi pemborosan. Artinya, dengan cara memperbaiki proses akan meningkatkan produktivitas, efisiensi dan posisi bersaing, serta menambah kepuasan. Bagi bisnis, produk yang berkualitas tidak selamanya mesti disertai biaya besar. Biaya yang kecil atau dengan kata lain kemampuan untuk

mengefisiensikan biaya, terutama biaya kualitas menjadi satu senjata perang harga dalam persaingan yang kompetitif.

Melalui sistem manajemen mutu total ini, perusahaan dapat diarahkan dan lebih terkendali dalam menciptakan suatu produk dan jasa yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan internasional, yaitu ISO 9000. Produk yang berkualitas seringkali dihubungkan dengan adanya produk yang mampu memenuhi tingkat kesesuaiannya (tidak cacat/rusak) sehingga banyak perusahaan di dunia menerapkan filosofi *total quality management* untuk mengeliminasi taraf kerusakan. Peningkatan kualitas dalam sebuah produk dapat mengurangi biaya kualitas yang terjadi ketika kita membuat kesalahan dalam hal pengerjaan ulang (*rework*), sisa bahan, perbaikan, dan lain-lain. Biaya kualitas yang terkendali menyebabkan produktivitas meningkat dan profitabilitas perusahaan juga ikut meningkat serta perusahaan menjadi lebih kompetitif dalam persaingan.

Total Quality Management (TQM) adalah sistem manajemen mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan menitikberatkan pada perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi. Penerapan TQM dinilai berhasil apabila kualitas dari suatu pekerjaan meningkat lebih baik dari sebelumnya, produktivitasnya tinggi, yang ditunjukkan dengan hasil kerja berupa jumlah produk/jasa lebih banyak dari sebelumnya, dan biaya produksi untuk memperbaiki kualitas lebih sedikit.

Pokok Bahasan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan pokok bahasan dari makalah ini adalah untuk mengetahui peranan sistem *Total Quality Management* terhadap biaya kualitas dan produktivitas pemanufakturan.

Tujuan Pembahasan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui apakah dengan adanya sistem *Total Quality Management* dapat berpengaruh terhadap biaya kualitas dan produktivitas pemanufakturan.