

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh terhadap kualitas. Perhatian penuh kepada kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis.

Dampak terhadap biaya produksi terjadi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konformansi (*conformance*) yang tinggi terhadap standar-standar sehingga bebas dari kerusakan. Dampak terhadap peningkatan pendapatan terjadi melalui peningkatan penjualan atas produk berkualitas yang berharga tinggi.

Dengan demikian, perusahaan dituntut untuk tetap dapat mengembangkan dirinya sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan suatu produk yang bermutu tinggi secara konsisten. Untuk dapat menghasilkan suatu produk yang bermutu tinggi diperlukan biaya, dan biaya inilah yang disebut biaya mutu.

Berkaitan dengan biaya mutu, peningkatan mutu suatu produk dapat dilaksanakan dengan suatu sistem pengendalian mutu. Sistem pengendalian mutu yang dimaksud harus dapat memberikan pemahaman

lebih baik kepada manajer mengenai apa yang diinginkan oleh pasar, mampu menjaga konsistensi dan apa yang dibutuhkan untuk mencapai mutu yang diinginkan, dan dapat mendukung produk yang bersangkutan selama siklus hidupnya. Sistem pengendalian mutu yang dimaksud sejalan dengan apa yang disebut sebagai Manajemen Mutu Terpadu atau *Total Quality Management (TQM)*.

Salah satu alat yang dapat digunakan untuk menjaga konsistensi mutu produk yang dihasilkan perusahaan antara lain *TQM* yang juga mencakup *Total Quality Control (TQC)*, proses *benchmarking*, maupun dengan ISO 9000 sebagai suatu manajemen mutu yang diterapkan perusahaan.

Perusahaan yang mengaplikasikan *TQM* akan memperoleh beberapa manfaat pokok yang dapat meningkatkan laba serta kemampuan bersaing perusahaan yang bersangkutan. Dengan diterapkannya *TQM* juga akan berdampak pada biaya mutu yang terjadi, di mana biaya mutu tersebut signifikan jumlahnya sebagai konsekuensi dari upaya perusahaan untuk memelihara serta meningkatkan mutu produknya. Sejauh mana penerapan *TQM* akan memberikan manfaat bagi perusahaan, salah satu cara tersebut adalah melalui penggunaan analisis biaya mutu.

Dengan melakukan analisis terhadap biaya mutu, pihak manajemen akan memperoleh informasi mengenai besarnya biaya yang

harus dikeluarkan oleh perusahaan untuk memelihara mutu produk secara konsisten berkaitan dengan pengaplikasian *TQM*, sekaligus mengetahui tingkat keberhasilan penerapan *TQM* pada suatu perusahaan. Pada akhirnya manajemen dapat menarik kesimpulan mengenai efektifitas dari penerapan *TQM* terhadap mutu produk yang dihasilkan serta efisiensi penggunaan biaya mutu dalam perusahaan. Oleh karena itu, dengan melakukan analisis biaya mutu perusahaan dapat mengetahui secara jelas tingkat efisiensi biaya mutu yang telah dilakukan perusahaan selama penerapan manajemen mutu terpadu (*TQM*).

Toyota produsen terbesar otomotif di Dunia akan menarik 4,1 juta kendaraan yang telah dijual di Amerika dan di Eropa untuk memperbaiki kesalahan dalam proses gas pedal yang berpengaruh pada akselerasi yang tidak diinginkan. Padahal pada bulan November perusahaan tersebut telah menarik (*recall*) sebanyak 5,3 Juta kendaraan terkait dengan masalah pada floor mat yang mengganjal pedal gas. Total penarikan (*recall*) akibat kesalahan atau *failure* yang berhubungan dengan pedal jadi berjumlah sekitar 9 Juta unit di seluruh dunia.<sup>1</sup>

Kegagalan produk yang terjadi dapat memberikan dampak negatif bagi kelangsungan hidup perusahaan. Hal inilah yang menjadi suatu masalah di mana produk perusahaan yang telah beredar harus ditarik kembali karena mengalami kerusakan. Dengan menerapkan sistem *TQM*,

---

<sup>1</sup> Data ini diakses tanggal 12 Maret 2012 pada URL: <http://www.beritaunik.net/top-10/10-daftar-produk-gagal-terbesar-yang-ditarik-dari-pasar.html>

maka perusahaan dapat mengetahui tingkat efisiensi biaya mutu yang dapat terlihat dari tingkat kegagalan produk yang terjadi. Makin baik penerapan *TQM* yang ada di perusahaan, maka makin tinggi nilai mutu suatu produk yang dihasilkan sehingga dapat meminimalisir tingkat kegagalan produk yang terjadi yang diikuti menurunnya tingkat pengerjaan kembali (*rework*), kerusakan dan kehilangan. Dengan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "ANALISIS BIAYA MUTU TERHADAP KEBERHASILAN PERUSAHAAN DALAM PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (*TQM*)".

### **1.2. Rumusan Masalah :**

Dengan latar belakang sesuai dengan yang dijelaskan diatas, maka dapat disusun sebuah perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran mengenai penerapan *TQM* pada PT. XYZ. yang dilihat melalui klasifikasi biaya mutu?
2. Seberapa jauh tingkat keberhasilan penerapan *TQM* yang terlihat dari biaya kegagalan produk pada PT. XYZ.?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian :**

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh gambaran mengenai penerapan *TQM* pada PT.XYZ. dengan menggunakan analisis biaya mutu.

2. Untuk mengetahui peningkatan efisiensi penggunaan biaya mutu melalui analisis biaya mutu yang terlihat dari biaya kegagalan produk.

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain:

1. Penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang Manajemen Mutu Terpadu.
2. Bagi perusahaan yang diteliti hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu alat masukan informasi dan sumbangan pemikiran dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan Manajemen Mutu Terpadu (*TQM*) dalam kaitannya dengan biaya mutu.
3. Bagi pihak lain, diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan pembandingan untuk penelitian selanjutnya.