

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan tentu memiliki tujuan paling pokok yaitu meningkatkan kualitas atau mutu produknya. Peningkatan kualitas atau mutu produk ini sangatlah penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, karena dengan mutu yang bagus maka perusahaan akan dapat dengan mudah mendapat kepercayaan konsumen. Banyak perusahaan menyadari bahwa mutu pelayanan yang luar biasa dapat memberikan keunggulan bersaing yang kuat kepada mereka serta menghasilkan penjualan dan laba yang tinggi. Untuk mencapai usaha memaksimalkan daya saing organisasi maka perusahaan perlu penerapan *Total Quality Management*.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) berarti meletakkan tenaga dan berkonsentrasi untuk memuaskan pelanggan dan mengerti bahwa keuntungan dan kerugian berasal dari kepuasan pelanggan. Penerapan Penerapan *Total Quality Management* (TQM) berarti organisasi bekerja sebagai sebuah proses yang menggantikan kebutuhan pelanggan. Itu berarti bahwa semua proses mempunyai fokus pelanggan. Prinsipnya adalah bahwa semua orang dalam organisasi harus fokus terhadap pelanggan, tidak hanya manajemen puncak dan orang-orang bagian penjualan.

TQM pada hakekatnya memiliki dua sisi kualitas yaitu *hard side of quality* dan *soft side of quality*. *Hard side of quality* meliputi semua upaya perbaikan proses produksi mulai dari desain produk sampai dengan penggunaan alat-alat

pengendalian, dan perubahan organisasional lainnya (struktur organisasi, budaya organisasi). Sedangkan *soft side of quality* terfokus pada upaya menciptakan kesadaran karyawan akan pentingnya arti kepuasan konsumen dan menumbuhkan komitmen karyawan untuk selalu memperbaiki kualitas. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, pendekatan system pengupahan yang mendukung, dan struktur kerja. Upaya tersebut termasuk kegiatan manajemen SDM.

Sumber air bersih utama bagi masyarakat kota Medan berasal dari PDAM Tirtanadi, karena itu jumlah pelanggan tentu semakin bertambah dari tahun ke tahun, namun demikian pengaduan dan keluhan dari masyarakat akan kualitas produk dan pelayanan pun semakin bertambah. Untuk mengurangi hal tersebut, perusahaan harus meningkatkan keseluruhan kualitasnya, maka PDAM Tirtanadi memilih untuk menerapkan TQM. Dengan diterapkannya TQM, diharapkan dapat terjadi peningkatan kualitas SDM, sehingga tercipta produktivitas untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan, kesehatan dan kualitas hidup masyarakat.

Sebagai perusahaan pemerintah yang sebagian besar kegiatannya adalah kegiatan pelayanan dan sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat, maka kegiatan pelayanan yang dilakukan harus terus diperbaiki kualitasnya agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga merupakan tindakan yang sangat tepat bagi PDAM Tirtanadi untuk menerapkan TQM karena konsep dasar TQM adalah perbaikan terus-menerus.