

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Perkembangan usaha tersebut dapat dilihat dengan banyaknya berdiri perusahaan baru yang memiliki kualitas produk yang baik dan juga disenangi oleh masyarakat. Pada awalnya perusahaan menganggap bahwa keuntungan yang maksimum merupakan tujuan utama berdirinya perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan akan melakukan segala sesuatu untuk mendapatkan keuntungan.

Keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan tentunya tidak hanya merupakan hasil pekerjaan oleh satu orang saja, tetapi merupakan hasil karya dari banyak orang yang berusaha untuk memberikan pelayanan yang dapat disenangi oleh konsumen. Hal ini berarti perusahaan harus bekerja bersama-sama agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas.

“Perusahaan adalah suatu unit kegiatan produksi yang mengolah sumber-sumber ekonomi untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dan agar dapat memuaskan kebutuhan-kebutuhan masyarakat” (Sumarni, 2006 : 5).

Pernyataan ini secara tersirat menyatakan bahwa orang harus memiliki alat yang dapat mendukung kinerja perusahaannya agar dapat bertahan.

Untuk dapat membuat produk yang memiliki mutu yang baik, perusahaan bergantung pada kemampuan manajemen dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan memecahkan masalah.

Salah satu alat bantu yang digunakan manajer dalam melaksanakan fungsi-fungsi tersebut adalah *Total Quality Management (TQM)*. Dasar pemikiran pertanya TQM sangatlah sederhana, yaitu bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan adanya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM. Asal muasal TQM dan alasan pendiriannya berbeda dengan inovasi manajemen dan organisasi lain yang tumbuh setelah periode perang dunia II, seperti *management by objectives (MBO)*, *time based management*, dan *strategic management of core competences*. Perbedaannya antara kebanyakan konsep dan teknik dalam manajemen keuangan, pemasaran, manajemen strategik, dan desain organisasi berasal dari Amerika Serikat kemudian tersebar ke seluruh dunia sebaliknya TQM semula berasal dari Amerika Serikat, kemudian lebih banyak dikembangkan di Jepang dan berkembang di Amerika Utara dan Eropa. Selain itu, sebagian besar teori dan teknik manajemen berasal dari ilmu-ilmu sosial sedangkan dasar teoritis dari TQM adalah statistika yang didasarkan pada sampling.