

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan *global* adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Menghasilkan mutu atau kualitas menjadi syarat utama bagi kesuksesan bisnis artinya untuk dapat bertahan dan berhasil dalam kompetisi global, perusahaan harus menghasilkan produk yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan keunggulan *kompetitif* perusahaan.

Prinsip TQM dalam mencapai tujuannya adalah melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus sehingga perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua *rule*. *Rule* pertama yaitu *rule* pasar, perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya lebih tinggi dan dapat meningkatkan penghasilan perusahaan sehingga laba yang diperolehnya semakin besar. Sedangkan *Rule* kedua yaitu *rule* biaya, perusahaan dapat meningkatkan *output* yang bebas dari kerusakan melalui perbaikan kualitas sehingga biaya operasi perusahaan berkurang. Dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

Banyak yang beranggapan bahwa peningkatan kualitas pasti diikuti dengan peningkatan biaya sehingga kualitas yang lebih tinggi harus membutuhkan biaya yang tinggi pula. Pandangan ini dipertanyakan oleh para

*pioneer* kualitas karena dalam paradigma baru dikatakan bahwa *quality has no cost* yang berarti kualitas tidak memerlukan biaya. Artinya untuk membuat suatu produk yang berkualitas perusahaan dapat melakukan dengan cara mengabaikan segala bentuk pemborosan. Untuk produk yang cacat harus diadakan perbaikan atau harus dibuang. Kualitas tidak berdampak pada peningkatan biaya kualitas, bahkan akan menghemat biaya kualitas. Paradigma baru ini sesuai dengan TQM yang berpendapat *quality is free*.

PT. Wiraswasta Gemilang Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi pelumas Evalube. Pengolahan pelumas ini menghasilkan beberapa aneka jenis produk dalam bentuk *volume* liter/botol dan drum antara lain :

1. Produk Pelumas Evalube Bensin/*Gasoline Engine Oil* (GEO) Untuk Kendaraan Roda 4 dan Lain-Lain, Berbahan Bakar Bensin/*Premium*.
  - a. Evalube Molytech, Sae 20W-50, Api Service SJ, *volume* 1 liter.
  - b. Evalube Molytech, Sae 20W-50, Api Service SJ, *volume* 4 liter.
  - c. Evalube GEO, Sae 20W-50, Api Service SF, *volume* 1 liter.
  - d. Evalube GEO, Sae 20W-50, Api Service SF, *volume* 4 liter.
  
2. Produk Pelumas Evalube Diesel/*Diesel Engine Oil* (DEO) Untuk Kendaraan Roda 4 dan Lain-Lain, Berbahan Bakar Solar/*Diesel*.
  - a. Evalube DEO, Sae 40, Api Service CD/SF, *volume* 1 liter.
  - b. Evalube DEO, Sae 40, Api Service CD/SF, *volume* 5 liter.
  - c. Evalube DEO *Tranz*, Sae 40, Api Service CD/SF, *volume* 5 liter.