

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Situasi persaingan ekonomi global saat ini sudah sedemikian tajam dan ketat, negara-negara maju yang mendominasi perekonomian dunia seperti Amerika, negara-negara Eropa, Jepang bahkan negara-negara baru seperti Singapore, Korea, Taiwan sudah tidak sabar lagi mempercepat terwujudnya liberalisasi ekonomi dan pasar bebas. Dalam situasi persaingan ekonomi yang demikian tajam seperti ini, pendekatan *Total Quality Management* (TQM) semakin banyak digunakan dengan filosofi mencapai keunggulan atau daya saing usaha secara total. TQM memberikan jawaban pada organisasi atau perusahaan terhadap tantangan global yang semakin sulit, kompleks dan cepat perubahannya. TQM mengarahkan perusahaan pada *continuous improvement* yang dapat mewujudkan kepuasan konsumen secara total dan terus menerus. Proses yang berorientasi pada konsumen ini menggabungkan praktek manajemen dasar dengan usaha-usaha perbaikan yang sering dipakai serta peralatan-peralatan dan teknik yang handal. TQM dapat diterapkan untuk setiap perusahaan raksasa maupun perusahaan kecil, industri manufaktur atau jasa, dan organisasi publik atau swasta.

Berdasarkan gambaran umum aplikasi diatas, peneliti melakukan konsep kualitas di PT "ETHICA INDUSTRI FARMASI" bergerak di bidang manufaktur yang memproduksi obat injeksi spesialis. perusahaan tersebut bersertifikasi ISO 9000.

Berdasarkan sertifikasi tersebut perusahaan banyak dititik beratkan terhadap kualitas produknya , dan kualitas itu sendiri berfokus pada pelanggan (*customer focused quality*). Dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi pelanggan. Maka sudah jelas bahwa kualitas eksternal perusahaan sudah diterapkan. Namun peneliti belum melihat bagaimana usaha – usaha perusahaan dalam menangani hal – hal yang berhubungan dengan internal perusahaan. Diantaranya performance Man power, Mesin dan bahan baku, yang akan memberi kontribusi terhadap kualitas produk. Karena kondisi internal yang baik inilah merupakan awal dari kesuksesan dalam sebuah perusahaan.

Melihat keadaan di lapangan, maka peneliti menerapkan *Total Quality Management* (TQM) yang berbasis *Deming Prize* pada PT. ETHICA INDUSTRI FARMASI. Dengan cara mengintegrasikan semua level di atas menjadi satu kesatuan untuk menghasilkan sesuatu yang berkualitas.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka perumusan masalahnya adalah :

Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT. ETHICA INDUSTRI FARMASI. Dengan memperbaiki performance Man power, Mesin dan bahan baku

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan dari permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini antara lain :

1. Peneliti dilakukan pada PT. ETHICA INDUSTRI FARMASI
2. Peneliti terfokus pada TQM (manajemen kualitas terpadu)
3. Waktu penelitian januari s/d April tahun 2015
4. Jam kerja di perusahaan 24 jam kerja di bagi 3 shift
5. Mendapat dukungan dari manajemen
6. Tidak membahas masalah keuangan
7. Peneliti terfokus pada Departemen Produksi

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

Untuk menganalisa peningkatan kinerja karyawan, mesin dan bahan baku dengan penerapan Total Quality Management (TQM).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Bagi perusahaan :

1. Mengetahui prosedur kerja yang ada pada TQM.
2. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas secara efisien dan atraktif

Bagi peneliti :

1. Menambah pengetahuan mengenai manajemen kualitas suatu perusahaan, yang terdapat pada TQM
2. Mampu merencanakan suatu kebijakan strategi bagi perusahaan, baik jangka panjang maupun pendek bersama – sama dengan pihak manajemen.

1.5 Metodologi Penelitian

Untuk menganalisa dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan permasalahan yang ada, penulis melakukan penelitian dengan pengumpulan data, yaitu :

1. Studi lapangan

Survey lapangan, wawancara dan kuisioner di PT. ETHICA INDUSTRI FARMASI, untuk mengumpulkan informasi dan data-data primer yang di perlukan sesuai dengan topik permasalahan yang ada.

2. Studi pustaka

Melakukan studi literatur yang berkaitan dengan topik permasalahan, guna melengkapi data-data dan informasi yang telah penulis dapatkan dari penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami pokok bahasan, maka perlu adanya sistematika penulisan dalam penyusunan laporan. Adapun sistematika penulisan tersebut meliputi :

Bab I : Pendahuluan

Berisi mengenai latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, asumsi, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan..

Bab II : Landasan Teori

Bagian ini menguraikan tentang teori, pendapat pakar, tulisan ilmiah dan sejenisnya yang dibutuhkan untuk mendukung dan memberi landasan konsep berpikir yang kuat dalam penelitian ini.

Bab III : Kerangka pemecahan masalah

Bab ini mengemukakan mengenai sistematika pemecahan masalah, mulai dari tahap identifikasi masalah, penilaian kinerja yaitu dari pembagian kuisisioner, pengolahan dan analisa kuisisioner, dilanjutkan dengan perencanaan strategi berdasarkan analisa kecocokan kriteria TQM

Bab IV : Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini berisikan mengenai sejarah singkat dan perkembangan perusahaan, produk yang dihasilkan / bidang usaha perusahaan, struktur organisasi serta penjelasannya.

Bab V : Analisa dan Pembahasan

Bagian ini berisi pengolahan data dan analisa data (kuisisioner) untuk mendapatkan hasil yang diharapkan berdasarkan rumusan yang ada pada bab landasan teori.

Bab VI : Kesimpulan dan Saran

Bagian terakhir ini berisi tentang kesimpulan dan saran untuk penelitian lanjutan atau pihak – pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.

Daftar Pustaka

Lampiran

