

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam persaingan yang cukup ketat saat ini diperlukan usaha untuk dapat mempertahankan dan merebut pangsa pasar. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan manajemen untuk dapat bertahan dan berkembang dalam industrinya adalah dengan memperhatikan dan memenuhi keinginan konsumen. Produk yang ditawarkan kepada konsumen harus memiliki kualitas yang baik dan tentunya dengan harga yang dapat dijangkau oleh konsumen. Untuk dapat menetapkan harga yang dapat bersaing dan terjangkau oleh konsumen, manajemen harus melakukan perhitungan yang akurat atas biaya-biaya yang terjadi sehubungan dengan proses produksi barang tersebut.

Perusahaan - perusahaan di Negara berkembang harus berbenah diri dalam menghadapi era globalisasi ini terutama dengan masuknya produk-produk import yang secara tidak langsung mengancam pangsa pasar produk lokal. Hal ini berarti setiap perusahaan harus menghasilkan produk atau jasa yang semakin berkualitas tinggi (*better quality*), biaya produksi yang ditekan serendah mungkin (*lower cost*), harga produk atau jasa yang layak (*reasonable price*), memiliki keunggulan terhadap mutu produk yang diminta (*quality in demand*), kegiatan promosi yang lebih efektif (*more effective*), serta proses pendistribusian produk atau jasa yang semakin cepat kepada para pelanggannya.

Upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas, produktivitas, dan efisiensi perlu dilakukan secara terencana dan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar. Salah satu usaha yang harus dilakukan oleh manajemen dalam meningkatkan efisiensi adalah menentukan arah dan tujuan dari perbaikan produktivitas dan kualitas yang akan dilaksanakan selaras dengan arah jangka panjang perusahaan. Dengan banyaknya produk dan jasa yang ditawarkan menyebabkan konsumen memiliki banyak alternatif untuk memenuhi kebutuhannya sehingga dapat mendorong kompetisi diantara para produsen.

Bagi perusahaan yang ingin memenangkan persaingan dalam segmentasi pasarnya, harus mampu mencapai tingkat mutu (*quality level*) yang bukan hanya mutu produknya saja, akan tetapi dari segala aspek, seperti mutu bahan mentah dari pemasok, mutu tenaga kerja, sumber daya manusia yang mampu bekerja secara efisien, promosi menyerahkan produk sesuai dengan waktu yang dikehendaki para pelanggan, mutu karyawan yang mampu melayani pembeli dengan memuaskan dan produksi yang dilakukan dengan metode yang efisien dan efektif serta peningkatan produktivitas di segala aspek yang meliputi produktivitas tenaga kerja, peningkatan produktivitas di bagian produksi dan operasi, peningkatan produktivitas mutu, tetapi peningkatan produktivitas yang disertai dengan mempertahankan mutu memerlukan suatu metode yang cermat dan tepat.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka muncul filosofi baru yang menghendaki perubahan perilaku pada semua tingkat organisasi dan menaruh perhatian pada pentingnya kepuasan konsumen secara berkesinambungan yang dikenal dengan

*Total Quality Management* (TQM) atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan manajemen mutu terpadu.

Menurut Gasperrzs (2001:56) mendefinisikan *Total Quality Management* adalah suatu cara untuk meningkatkan performansi secara terus menerus pada setiap level operasi, dalam setiap era fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua SDM dan modal yang tersedia. Fokus utama manajemen mutu terpadu adalah kepuasan pelanggan terhadap mutu atau jasa perusahaan.

Sedangkan menurut Hansen Mowen dalam Glosarium (2004:568) *Total Quality Management* adalah pendekatan yang memungkinkan produsen untuk bekerja keras menciptakan lingkungan yang akan memungkinkan pada pekerja untuk membuat produk sempurna tanpa cacat.

Tujuan dari penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal mutu produk dan jasa sekaligus merupakan cara untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia. Di Indonesia, penerapan Manajemen Mutu Terpadu mulai diterapkan pada berbagai perusahaan pada awal tahun 1980-an. Konsep ini diterapkan sebagai salah satu alat dalam melaksanakan operasional manajemen karena konsep-konsep manajemen mutu terpadu ini berorientasi pada tiga tuntutan pasar yaitu kualitas, harga, dan pengiriman.

Penerapan manajemen mutu terpadu disuatu perusahaan sangat berperan dalam mendukung pencapaian standar mutu tersebut dan menjaga konsistensi mutu produk yang dihasilkannya. Sehingga dengan penerapan manajemen mutu terpadu pada suatu perusahaan diharapkan mampu memperbaiki mutu produk dan jasa bersama-sama dengan pengurangan biaya mutu. Dengan demikian hasil tersebut akan

memungkinkan mereka bergerak maju dalam volume penjualan pasar, stabilitas laba, dan pertumbuhan usaha yang pesat pula. Penerapan manajemen mutu terpadu ditujukan pada pengendalian semua aspek termasuk mutu produk, peningkatan produktivitas baik produk maupun tenaga kerja sebab mereka adalah unsur-unsur utama bagi tercapainya tujuan perusahaan untuk memberikan yang terbaik bagi para pelanggannya.

Penentuan mutu terjadi pada seluruh daur industrial sehingga pengendalian mutu akan melibatkan seluruh aktivitas mutu secara multi fungsional diseluruh organisasi karenan setiap departemen akan memiliki kontribusi terhadap pencapaian standar mutu. Manajemen Mutu Terpadu juga mendukung pencapaian standar mutu tersebut dan menjaga konsistensi mutu produk yang dihasilkannya. Keberhasilan perusahaan mencapai standar mutu harus dibarengi dengan keberhasilan dalam efisiensi biaya. Karena disamping mengupayakan peningkatan mutu, perusahaan juga tidak dapat mengabaikan masalah-masalah biaya yang pada akhirnya akan menentukan harga jual dan daya saing produk di pasaran.

PT. Ivo Mas Tunggal di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri pengolahan minyak kelapa sawit dan menghasilkan minyak kelapa sawit (CPO). PT. Ivomas Tunggal memiliki waktu jam kerja yang telah ditetapkan selama 6 hari dalam satu minggu mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB, dengan waktu istirahat selama satu jam yaitu mulai pukul 12.00 WIB sampai pukul 13.00 WIB.

Minyak sawit adalah salah satu minyak yang paling banyak dikonsumsi dan diproduksi di dunia. Minyak yang murah, mudah diproduksi dan sangat stabil ini

digunakan untuk berbagai variasi makanan, kosmetik, produk kebersihan, dan juga bisa digunakan sebagai sumber biofuel atau biodiesel. Produksi minyak sawit dunia didominasi oleh Indonesia dan Malaysia., kedua negara ini secara total menghasilkan sekitar 85-90% dari total produksi minyak sawit dunia. Pada saat ini, Indonesia adalah produsen dan eksportir minyak sawit terbesar di seluruh dunia.

Industri minyak sawit di Indonesia dari tahun ke tahun cenderung meningkat pertumbuhan ini tampak dalam jumlah produksi dan ekspor dari Indonesia dan juga pertumbuhan luas area perkebunan sawit. Didorong oleh permintaan global yang terus meningkat dan keuntungan yang juga naik, budidaya kelapa sawit telah ditingkatkan secara signifikan baik oleh petani kecil maupun para pengusaha besar di Indonesia. Namun demikian, ada imbas negatif dari industri kelapa sawit yang besar ini terhadap lingkungan hidup serta terjadinya penurunan jumlah produksi hasil-hasil pertanian lain karena banyak petani beralih ke budidaya kelapa sawit.

Untuk mengetahui sejauh mana prospek komoditas kelapa sawit dalam mendukung sektor pertanian di Indonesia, berikut ini akan disajikan perkembangan konsumsi komoditas kelapa sawit dari tahun ke tahun yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Konsumsi Minyak Kelapa Sawit Indonesia Tahun 2012-2016**

No.	Tahun	Konsumsi (Kg/KAP/Thn)
1.	2012	29,00
2.	2013	33,80
3.	2014	32,50
4.	2015	35,15
5.	2016	42,00

Sumber: Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian

Dari tabel diatas dapat diketahui konsumsi minyak sawit *crude palm oil* (CPO) di Indonesia diperoleh dari konsumsi minyak goreng sawit (kg/kapita/tahun) yang bersumber dari hasil SUSENAS – BPS dikalikan dengan jumlah penduduk sehingga dihasilkan konsumsi nasional minyak goreng sawit. Konsumsi CPO dihitung menggunakan angka konversi nasional yang digunakan pada perhitungan Neraca Bahan Makanan (NBM) sebesar 68,28%. Secara umum konsumsi CPO di Indonesia menunjukkan kecenderungan meningkat setiap tahunnya.

Permasalahan yang mendasar yang dihadapi oleh PT. Ivomas Tunggal adalah yaitu produk-produk yang dihasilkan oleh PT. Ivomas Tunggal memiliki kualitas yang masih standar, hanya mengandalkan satu macam jenis produk yaitu minyak kelapa sawit saja, pasar yang mereka miliki masih tergolong sebatas dalam negeri, kepuasan pelanggan yang menurun sehingga akan berdampak pada pemborosan dalam penggunaan bahan baku, kurangnya penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada sistem produksinya, karena tidak adanya pendekatan organisasi yang berpusat pada kualitas serta kurang efektif dan efisien dalam sistem produksi, misalnya dengan menghemat waktu dan biaya, dapat mengurangi produk rusak, mengabaikan masalah-masalah biaya yang pada akhirnya akan menentukan harga jual dan daya saing produk dipasaran.

Peningkatan rata-rata konsumsi minyak kelapa sawit di Indonesia menunjukkan adanya kebutuhan pasar dalam negeri yang meningkat. Hal ini disebabkan kecenderungan masyarakat akan kebutuhan minyak goreng untuk memasak kebutuhan makanan sehari-hari. Tingginya permintaan terhadap minyak kelapa sawit juga dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya

kesadaranakan kebutuhan sehari-hari sejalan dengan peningkatan pendidikan dan kesejahteraan masyarakat, meningkatnya industri pengolahan dan industri pariwisata seperti hotel dan restoran.

Peningkatan permintaan minyak kelapa sawit dalam negeri yang tidak diimbangi dengan peningkatan produksi sawit dalam negeri menyebabkan Indonesia melakukan impor sawit. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Ekspor dan Impor Kelapa Sawit Indonesia Tahun 2012-2016**

Tahun	Ekspor		Impor	
	Volume (ton)	Nilai (\$)	Volume (ton)	Nilai (\$)
2012	20.296.759	19.097.463	1.256	2.047
2013	22.222.508	17.140.435	65.887	47.475
2014	24.372.011	19.005.312	315	802
2015	28.276.871	16.943.095	7.582	4.654
2016	25.276.426	16.020.548	152	219

Sumber: Statistik Perkebunan, Direktorat Jendral Perkebunan, 2016

Pada tabel 1.2 menunjukkan tingginya volume impor kelapa sawit mengakibatkan terciptanya peluang bagi tiap petani untuk meningkatkan produksinya. Adanya keterbatasan petani dalam proses pemasaran hasil usaha tani maka diperlukannya pihak lain dalam proses pemasaran, salah satunya adalah perusahaan distributor. Dalam pemasarannya perusahaan dihadapkan pada persaingan-persaingan yang cukup ketat, dengan demikian diperlukan suatu strategi dalam menghadapi persaingan tersebut yaitu salah satunya dengan mutu sawit baik dan dapat diterima oleh pasar. Maka pengendalian dan peningkatan mutu terhadap kualitas sawit harus dapat dilakukan, agar dihasilkan sawit yang bermutu tinggi sehingga dapat bersaing di pasar.

Pengendalian dan peningkatan mutu memerlukan arahan atau panduan dalam pelaksanaannya maka oleh karena itu diperlukan penerapan suatu sistem manajemen mutu terpadu (Feigenbaum, 1995). Dari sistem pengendalian mutu diharapkan dapat menjadi dasar motivasi yang positif mengenai mutu sawit bagi seluruh tingkatan manajemen perusahaan.

Perkembangan jumlah retail-retail modern saat ini turut memperluas potensi pasar PT. Ivo Mas Tunggal. Namun dengan berkembangnya potensi pasar tersebut, perusahaan-perusahaan sejenis juga akan semakin tumbuh sebagai respon dari adanya permintaan pasar. Persoalan mutu merupakan salah satu aspek penting agar dapat bertahan ditengah persaingan yang ada. Mutu seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan. PT. Ivo Mas Tunggal sebagai bagian dari industri berusaha mewujudkannya dengan mengutamakan persoalan mutu. Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan suatu pendekatan untuk memaksimalkan daya saing perusahaan untuk mencapai tingkat mutu yang diharapkan demi tercapainya kepuasan pelanggan. Konsepnya bermula dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan tahapan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen agar terwujudnya kerja sebagai kegiatan produksi yang berkualitas. Demi terwujudnya hal tersebut, manajemen mutu pada PT. Ivo Mas Tunggal perlu dilaksanakan secara terpadu.

Walaupun perusahaan telah melaksanakan manajemen mutu untuk menghasilkan sawit yang bermutu, tetapi perusahaan tersebut masih menghadapi permasalahan atau kendala. Salah satu permasalahan tersebut adalah masih adanya mutu sawit yang tidak sesuai dengan keinginan pemasok dan tidak tepatnya dalam



waktu pengiriman sawit tersebut ke pemasok. Permasalahan-permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu SDM yang bekerja di perusahaan, alat transportasi, alat dan bahan yang digunakan. Oleh karena itu perlu dikaji bagaimana penerapan manajemen mutu di perusahaan dalam usaha peningkatan mutu sawit. Selain itu perusahaan juga perlu memprioritaskan permasalahan - permasalahan yang terjadi dalam usaha peningkatan mutu tersebut untuk kemudian dilakukan alternatif perbaikan dalam usaha meningkatkan mutu sawit.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “*Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada PT. Ivo Mas Tunggal di PKS Libo Kecamatan Kandis Kabupaten Siak*”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimanakah Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada PT. Ivo Mas Tunggal di PKS Libo Kecamatan Kandis Kabupaten Siak.
2. Apakah Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada PT. Ivo Mas Tunggal di PKS Libo Kecamatan Kandis Kabupaten Siak sudah berjalan dengan baik.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada PT. Ivo Mas Tunggal di PKS Libo Kecamatan Kandis Kabupaten Siak.
- b. Untuk mengetahui apakah Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada PT. Ivo Mas Tunggal di PKS Libo Kecamatan Kandis Kabupaten Siak sudah berjalan dengan baik.

#### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan tentang manajemen mutu terpadu pada PT. Ivo Mas Tunggal kabupaten Siak.
- b. Bagi peneliti, dapat dijadikan sebagai pengembangan pengetahuan dalam mengetahui penerapan manajemen mutu terpadu dan sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
- c. Bagi pihak lain, sebagai sumber referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan yang sama pada objek yang berbeda.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang landasan teoritis, penelitian yang relevan atau penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis, kerangka pemikiran serta hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang metode penelitian olah data dan sumber data yang diperoleh dari instansi yang akan diteliti.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian sekaligus pembahasan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab terakhir berisi dua sub bahasan yaitu kesimpulan dari penelitian dan saran.