

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan zaman semakin maju dan makin ketatnya persaingan dalam bisnis maka para produsen harus berkompeten untuk meningkatkan kualitas dari produk yang dihasilkannya. Hampir sebagian besar masyarakat Indonesia menggantungkan hidupnya pada Usaha Kecil Menengah, oleh sebab itu bahwa keberadaan usaha kecil menengah mampu menjadi penopang kehidupan bangsa. UMKM memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan ekonomi di banyak negara karena UMKM mampu memberikan peran sebagai penyedia lapangan kerja mandiri, menghasilkan pajak, meningkatkan PDB, dan mampu dalam mengelola sumber daya negara secara efektif (Tahir Muhammad et.al, 2016).

Pada umumnya permasalahan yang dihadapi oleh para pelaku usaha mikro menengah yaitu mengenai kualitas sumber daya manusia dalam suatu UMKM serta kurangnya pengetahuan dan kompetensi berwirausaha menjadi faktor rendahnya produktivitas usaha dan kualitas tenaga kerjanya. Kurangnya inovasi produk juga menjadi permasalahan bagi para pelaku UMKM yang dinilai masih kurang menguasai manajemen, teknologi, pasar, dan informasi untuk berkompeten dengan para pesaingnya. Maka dari itu para pelaku UMKM ini perlu memperhatikan kegiatan produksinya dan merupakan hal penting Karena apabila kegiatan produksi terhenti maka

berpengaruh juga dalam kegiatan perusahaan tersebut menjadi terhenti. Untuk memenuhi standar kualitas produksi yang ditentukan dan meminimalisasi biaya produksi dalam produk maka perusahaan perlu adanya pengendalian kualitas serta dituntut untuk mampu beroperasi secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Dengan adanya pengendalian kualitas maka perusahaan dapat mengatasi masalah dalam proses produksi yang menimbulkan kerugian baik kerugian material maupun unmaterial. Dalam hal ini akan membantu mereka untuk melakukan pengenalan perubahan-perubahan dalam kondisi lingkungan yang aktif dan merespon secara proaktif dalam perubahannya melalui perbaikan secara rutin peranan operasinya agar kinerja dapat tercapai secara maksimal dan berkualitas (Munizu, 2010).

Kualitas adalah persepsi yang layak sulit untuk dipahami dan sepaham. Dalam hal ini arti kualitas memiliki banyak pemahaman, tidak dapat didefinisikan secara tunggal, dan sangat bergantung pada situasi. kualitas ialah keseluruhan motif dan keistimewaan barang atau jasa yang mampu memperlihatkan kelebihanannya untuk memenuhi kebutuhan yang terlihat maupun tidak terlihat (Heizer dan Render, 2015). Sementara itu kualitas merupakan totalitas karakteristik dan ciri dari suatu produk atau layanan melibatkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat potensial (Nursyabani, 2006). Setiap pengendalian kualitas yang dibuat perusahaan sangat membutuhkan hasil kinerja yang maksimal dari anggota yang terlibat dalam proses produksi suatu

produk. Kualitas menjadi daya dukung untuk berkompetitif dengan pesaing yaitu dengan memperhatikan kebutuhan yang menjadi perubahan dan perbaikan bagi perusahaan dimana setiap para pelaku usaha harus secara terus menerus melakukan perbaikan kualitas serta perlu perbaikan pengembangan usaha. Hal yang paling utama untuk mencapai tujuan inti perusahaan yaitu masalah jaminan mutu atau kualitas produk, karena apabila perusahaan memiliki kualitas produk yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Sehingga keinginan perusahaan dapat tercapai karena akan berpengaruh pada keuntungan perusahaan.

Manajemen kualitas menjadi peran penting dalam dunia bisnis yang semakin berkembang ini karena kualitas dalam perkembangan zaman ini telah menjadi harapan dan keinginan semua pihak khususnya para pelanggan. Oleh karena itu para pelaku bisnis dan produsen harus terus berupaya mengembangkan konsep kualitas yang sejalan dengan beriringnya kemajuan zaman. Banyak pelaku usaha yang secara progresif mencari pola manajemen yang dianggap paling efektif untuk menyusun strategi kualitas dalam era kemajuan zaman. Model manajemen yang dianggap paling efektif tersebut harus mampu menjadi strategi persaingan yang paling dapat diandalkan (Poerwanto, 2016).

Metode yang dinilai stabil mampu meningkatkan kinerja perusahaan adalah *Total Quality Management (TQM)* menjadi suatu praktik manajemen kualitas yang dianggap telah memenuhi tujuan dari manajemen kualitas.

TQM menggambarkan model baru dalam menjalankan proses bisnis yang bertujuan meningkatkan daya saing perusahaan dengan melihat beberapa cara: fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan pembenahan secara berkelanjutan atas kualitas produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan organisasi (Krajewski et al, 2003). Sedangkan menurut Heizer & Render (2015) manajemen kualitas total adalah pengelolaan dari keseluruhan organisasi sehingga unggul di segala aspek barang dan jasa yang penting bagi pelanggan. Bukti empiris dari kinerja peningkatan kualitas seperti *Total Quality Management* yang secara individual dapat berjalan efektif apabila suatu perusahaan telah mempraktikkan cara perbaikan kualitas secara berkesinambungan, dibandingkan dengan pesaing yang lain melakukan perbaikan dengan tidak menggunakan praktik *Total Quality Management* (Banker et al., 1993).

Praktik *Total Quality Management* (TQM) menjadi peran penting dalam peningkatan daya saing dengan cara memperbaiki aspek sumber daya manusia dan proses secara terus menerus. Dengan kata lain praktik TQM dalam suatu perusahaan merupakan cara yang paling efektif agar unggul dalam bersaing. Keunggulan tersebut dikarenakan perusahaan mampu menghasilkan kualitas produk dan pelayanan yang baik sebagai gambaran keberhasilan penerapan praktik TQM yang mampu menciptakan perbedaan yang besar bagi usaha yang mempraktikannya. TQM menjadi suatu praktik penting dalam menciptakan kinerja yang optimal dengan cara meningkatkan kualitas perusahaan.

Penelitian sebelumnya yang berjudul “*Impact of TQM on organisational performance: The case of Indian manufacturing and service industry*” yang disusun oleh (Vedant Singha, Akshay Kumar, Tej Singh, 2018). Pada penelitian ini membahas penerapan *Total Quality Management* (TQM) di industri India dan untuk mempelajari pengaruhnya terhadap kinerja organisasi berfokus pada memeriksa tingkat implementasi TQM di industri India. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa dalam organisasi, berbagai tingkat posisi kerja dapat menghasilkan hasil yang sangat berbeda pada hubungan antara TQM dan Kinerja Perusahaan. Selain itu, para manajer memiliki sikap yang lebih jelas terhadap praktik TQM dan hubungan Kinerja Perusahaan daripada responden karyawan. Para pekerja harus disadarkan tentang aspek-aspek kinerja perusahaan seperti penjualan, ekspor, dan keuntungan, yang dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik. Pekerjaan empiris ini akan membantu peneliti India dan internasional untuk memahami skenario implementasi TQM.

Total Quality Management memiliki kontribusi penting terhadap kinerja perusahaan seperti pada penelitian sebelumnya pada penjelasan diatas bahwa TQM memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan tingkan UKM pada industri manufaktur di India. Bahwa para manajer di UKM menjelaskan pentingnya praktik TQM yang dilakukan dalam sebuah perusahaan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan praktek penerapan *Total Quality Management* yang ditinjau dari 6 variabel, dan menggunakan konsep dari Singh, et.all (2018) yang mengkaji praktik dari variabel TQM

terhadap kinerja organisasi. Variabel TQM yang digunakan pada penelitian ini menggunakan variabel dari Singh, et.all (2018) yang terdiri dari variabel Kepemimpinan Perusahaan, Hubungan dan Kepuasan Pelanggan, Fokus Sumber Daya Manusia, Perencanaan dan Pengembangan Strategis, Manajemen Kualitas Pemasok dan Kinerja Perusahaan.

Praktik TQM terhadap kinerja perusahaan memiliki peran melalui 5 indikator variabel yaitu kepemimpinan perusahaan memberikan komunikasi yang baik kepada bawahan serta memiliki komitmen terhadap kualitas produksinya dan memiliki perencanaan untuk melakukan pemeliharaan kualitas. Terkait dalam hubungan dan kepuasan pelanggan dapat diciptakan dari permintaan pelanggan dapat terpenuhi sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan dengan memberikan orientasi strategi kepada pelanggan dapat memudahkan perusahaan untuk dapat dibangun dan ditinjau untuk perbaikan lebih lanjut. Dalam fokus sumber daya manusia perusahaan memiliki prosedur dalam rekrutmen dan seleksi karyawan baru juga memiliki pelatihan yang tepat dan efisien didalam perusahaan tersebut. Dalam perencanaan dan pengembangan strategis memberikan fokus terhadap studi dan perencanaan untuk peningkatan semua proses produksinya dengan melakukan pemeriksaan kualitas secara berkala mengenai proses produksi dalam perusahaan dan juga perusahaan melakukan pengendalian kualitas untuk merencanakan, mengendalikan, dan meningkatkan proses produksi. Dalam melakukan manajemen kualitas pemasok diharapkan perusahaan secara berkala mengunjungi pemasok untuk memeriksa dan mengevaluasi

produk untuk meningkatkan kualitas juga bagaimana perusahaan menganggap bahwa kualitas produk lebih penting daripada harga untuk memilih pemasoknya.

Penelitian sebelumnya mengenai praktik *TQM* pada UMKM kebanyakan menguji bukti empiris mengenai pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan. Studi empiris yang menguji pengaruh *TQM* terhadap kinerja perusahaan telah banyak dilakukan penelitian sebelumnya. Dari beberapa hasil penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa praktik Total Quality Manajemen menjadi salah satu praktik untuk menciptakan sebuah produk yang inovatif dan berkualitas sehingga nantinya perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaan agar perusahaan mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan global (Wahyuningsih et.al, 2013).

Dari penjelasan diatas maka peneliti akan mencoba melakukan penelitian pada usaha mikro kecil menengah (UMKM) di Tegal terutama dikawasan Adiwerna adalah salah satu sentra industri Konveksi di Tegal dalam cara mengembangkan dan memajukan industri Konveksi sebagai kekuatan warga Tembok banjaran mengelola industri yang sudah berjalan lama. Sejak pertengahan orde baru di Kecamatan Adiwerna berdiri industri Konveksi. Adanya industri tersebut dikarenakan ada faktor pendorong yaitu keterampilan masyarakat didaerah sekitar dalam hal membuat kain dan menjahit yang didapat secara turun dari nenek moyang.

Dalam Kecamatan Adiwerna tersebar sentra industri di tiga desa desa yakni, Tembok Lor, Tembok Banjaran dan Tembok Kidul. Kecamatan Adiwerna sebagai sentral pembuatan pakaian baik celana, baju, dan lain-lain. Menjadikan wilayah Kecamatan Adiwerna mampu menyerap tenaga kerja yang cukup besar, hal ini membuat Adiwerna menjadi terkenal di daerah-daerah lain khususnya wilayah Kabupaten Tegal dan Kota Tegal. UMKM Konveksi berkontribusi banyak dengan menyerap tenaga kerja sebanyak 44.729 orang, dan memiliki pendapatan Rp. 807.409.000,00, serta menyumbang PDRB Kab. Tegal sebesar 3,16% di tahun 2015 (Kompasiana, 2017).

Dalam permasalahan UMKM terkait dengan kualitas menggunakan penerapan TQM ditemukan munculnya beberapa masalah yang sering terjadi yaitu mengenai sumber daya manusia yang mana pada pemilihan karyawan tidak bisa dilakukan secara sembarangan karena berkualitas atau tidaknya produk usaha juga dipengaruhi oleh karyawan. Selain itu, tantangan dari luar negeri juga menjadi permasalahan utama untuk bersaing karena pada umumnya prinsip masyarakat dalam negeri lebih mencintai produk luar negeri dengan beranggapan memiliki kualitas yang lebih baik. Sehingga dari sudut pandang para pelaku UMKM khususnya konveksi dalam negeri akan mematok harga yang jauh lebih rendah supaya masyarakat lebih memilih untuk membeli produknya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas tersebut, akan dilakukan penelitian pada UMKM Konveksi yang terletak di Adiwerna Tegal. Penelitian tersebut mengambil aspek praktik *TQM* yang memiliki peran dalam mendukung perbaikan sisi kinerja UMKM. Harapan tinggi mampu meningkatkan kinerja UMKM dari hasil penerapan *TQM* nya dengan dibuktikan kinerja perusahaan dalam mengatur UMKM untuk meningkatkan kualitas serta kuantitas. Dengan demikian peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Perusahaan pada Usaha Mikro Kecil Menengah Konveksi Adiwerna Tegal.”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh praktik Kepemimpinan Perusahaan terhadap Kinerja perusahaan UMKM Konveksi Adiwerna?
2. Apakah ada pengaruh praktik Hubungan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Perusahaan UMKM Konveksi Adiwerna?
3. Apakah ada pengaruh praktik Fokus Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Perusahaan UMKM Konveksi Adiwerna?
4. Apakah ada pengaruh praktik Pengembangan dan Perencanaan Strategis terhadap Kinerja Perusahaan UMKM Konveksi Adiwerna?
5. Apakah ada pengaruh praktik Manajemen Kualitas Pemasok terhadap Kinerja Perusahaan UMKM Konveksi Adiwerna?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini perlu dilakukan untuk memfokuskan penelitian, untuk mencegah terlalu luasnya pembahasan dan terjadinya kesimpulan yang tidak sesuai dengan topiknya. Sehingga masalah dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh praktik Kepemimpinan Perusahaan, Hubungan dan Kepuasan Pelanggan, Fokus Sumber Daya Manusia, Pengembangan dan Perencanaan Strategis, dan Manajemen Kualitas Pemasok.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh praktik-praktik Kepemimpinan Perusahaan dapat berdampak baik terhadap Kinerja perusahaan UMKM Konveksi adiwarna.
2. Untuk mengetahui pengaruh praktik-praktik Hubungan dan Kepuasan Pelanggan dapat berdampak baik terhadap Kinerja perusahaan UMKM industri Konveksi adiwarna.
3. Untuk mengetahui pengaruh praktik-praktik Fokus Sumber Daya Manusia dapat berdampak baik terhadap Kinerja perusahaan UMKM Konveksi adiwarna.
4. Untuk mengetahui pengaruh praktik-praktik Pengembangan dan Perencanaan Strategis dapat berdampak baik terhadap Kinerja perusahaan UMKM Konveksi adiwarna.

5. Untuk mengetahui pengaruh praktik-praktik Manajemen Kualitas Pemasok dapat berdampak baik terhadap Kinerja perusahaan UMKM Konveksi adiwerna.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Memberikan pengetahuan kepada penulis mengenai seberapa besar *TQM* pada UMKM dan sebagai tambahan referensi berupa konsep-konsep yang didapat dan mengembangkan agar lebih berguna bagi penulis sendiri maupun pembaca.

2. Bagi Pihak lain

Menjadi dasar untuk solusi dalam penelitian selanjutnya, jelasnya pada praktik-praktik bidang *Total Quality Management (TQM)*. Dan memicu untuk mahasiswa angkatan selanjutnya yang berada di daerah Tegal untuk mengangkat suatu penelitian dimana objek penelitiannya yang diambil di lokasi Sentra Industri Konveksi yang ada di Adiwerna Tegal secara menyeluruh.

3. Bagi UMKM

Dari hasil penelitian ini memiliki peran serta penting dan keterlibatan bagi para pemilik/pengelola didalam mempraktikkan *TQM* demi meningkatkan Kinerja UMKM industri Konveksi adiwerna. Dengan banyaknya para peneliti yang mengambil objek di lokasi tersebut, menjadikan sentra industri Konveksi yang berada di Adiwerna menjadi dikenal oleh masyarakat luar tegal/seluruh indonesia karena apabila

semakin banyaknya mahasiswa yang meneliti maka semakin sering nama industri Konveksi disebut dan makin dikenal oleh masyarakat luar.

