

Bab I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pada zaman milenial sekarang ini masyarakat tentunya sudah semakin mudah untuk mendapatkan barang-barang yang bagus dan mewah dengan cara yang sangat mudah. Dengan didukung adanya internet masyarakat juga semakin mudah untuk mendapatkan barang-barang impor. Seperti halnya membeli hiasan rumah berupa Guci dengan bahan keramik berkualitas terbaik, patung dengan hiasan emas, dan hiasan perabotan rumah lainnya. Sehingga pengrajin Guci, patung, vas bunga dan kerajinan gerabah lainnya pun mulai ditinggalkan dan sedikit dari masyarakat luas yang masih menggunakan hiasan rumah dari tanah liat.

Daerah Istimewa Yogyakarta bukan hanya terkenal sebagai kota pelajar saja, namun juga terkenal sebagai kota yang memiliki pengrajin gerabah yang berpusat di Yogyakarta bagian selatan. Pengrajin Gerabah Kasongan harus mampu mengikuti perubahan zaman, namun tetap harus menjadikan tanah liat sebagai bahan utamanya. Pengrajin gerabah Kasongan dituntut untuk memproduksi barang-barang dengan mutu terbaik, dengan menggunakan tanah liat atau bahan baku pilihan, peralatan, dan pembuatan gerabah yang sesuai dengan prosedurnya, sehingga konsumen merasa puas dan dapat menarik daya tarik masyarakat lainnya.

Salah satu cara untuk dapat bertahan dalam persaingan yaitu dengan menerapkan strategi manajemen yang baik. Banyak strategi yang dapat diterapkan, salah satunya dengan menggunakan metode *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management* adalah

pendekatan yang tujuannya untuk memaksimalkan daya saing melalui peningkatan kualitas produk, sumber daya manusia, layanan, proses, dan lingkungan yang berkelanjutan (Jumenez & Martinez-Costa)

(Oakland, 2014) mendefinisikan TQM adalah pendekatan untuk meningkatkan daya saing, efektivitas dan fleksibilitas dari seluruh organisasi. Bahwa pada dasarnya TQM ini adalah cara untuk merencanakan, mengatur, memahami setiap kegiatan, dan bergantung pada masing-masing individu di setiap level. Agar suatu organisasi benar-benar efektif, setiap bagiannya harus bekerja bersama-sama dengan baik untuk mencapai tujuan yang sama. Metode dan teknik yang digunakan dalam TQM dapat diterapkan di seluruh organisasi. Mereka sama-sama berguna dalam industri manufaktur, pelayanan publik, perawatan kesehatan, pendidikan dan perhotelan.

TQM juga sebagai teknik perbaikan strategis yang digunakan untuk meningkatkan kualitas produk dan kinerja karyawan (Vanichchinchai, 2009); (Psomas, 2016.). Pentingnya TQM terhadap kualitas kinerja perusahaan didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh (Talib, Rahman, Qureshi, 2013) dalam penelitiannya mereka membuktikan bahwa implementasi TQM ditemukan sebagian berkorelasi dengan kualitas kinerja perusahaan jasa India dan ditemukan bahwa budaya kualitas dianggap sebagai implementasi TQM yang dominan dalam kualitas kinerja. Implementasi lain seperti sistem mutu, pelatihan dan pendidikan, kerja tim, dan perbandingan menunjukkan hubungan positif dengan kualitas kinerja.

Total Quality Manajemen bukanlah merupakan satu satunya alat untuk dapat memajukan suatu perusahaan agar lebih baik, *Innovation* atau inovasi merupakan cara yang juga dapat dijadikan alat untuk memajukan suatu perusahaan agar lebih berkembang dan lebih inovatif.

Inovasi adalah kemampuan organisasi yang penting, karena keberhasilan produk baru adalah mesin pertumbuhan yang berdampak pada peningkatan penjualan, keuntungan, dan kekuatan persaingan bagi banyak organisasi (Battor, 2010) (Sivadas, 2000)

Ketika organisasi mengumpulkan informasi dan mengembangkan lebih banyak pengetahuan tentang pelanggan dan pesaing, kemampuan inovasi mereka meningkat (Schoenherr, 2015). Kemampuan inovasi (*terdiri dari kemampuan inovasi produk dan kemampuan inovasi proses*) diakui sebagai salah satu sumber daya internal paling penting yang dapat menghasilkan kinerja perusahaan yang unggul (Perna A. B., 2015) Kemampuan perusahaan untuk berinovasi adalah faktor yang paling penting untuk keunggulan kompetitif dalam kondisi pasar yang sangat bergejolak. Beberapa literature sebelumnya mendukung adanya hubungan signifikan antara TQM dan inovasi, seperti (Yusr , Mokhtar , Othman, 2014), (Yusr, 2016), (Antunes , Quirós , Justino, 2016) , dan (Perdomo-Ortiz , Gonzá lez-Benito, Galende, 2006).

Demi kemajuan suatu perusahaan, penerapan lain yang biasanya digunakan untuk memajukan perusahaan adalah dengan memperhatikan kualitas. Kualitas adalah salah satu dari berbagai instrumen strategi kompetitif dalam bisnis. Dengan demikian, perusahaan telah memperhatikan bahwa kualitas adalah faktor utama yang penting untuk mengembangkan produk dan layanan untuk mendorong pencapaian yang berkelanjutan (Boateng-Okrah, 2012)

Kualitas adalah suatu istilah relative yang bergantung pada situasi. Produk dapat dikatakan berkualitas apabila produk tersebut memiliki kecocokan penggunaan bagi dirinya (Zamit, Manajemen Produksi & Operasi, 2011).

Selain memperhatikan kualitas, kinerja yang baik juga dapat mempengaruhi kualitas suatu produk dan dapat meningkatkan keberhasilan suatu perusahaan. Pengukuran kinerja merupakan suatu sistem yang berfungsi untuk mengevaluasi serta meningkatkan

kemungkinan keberhasilan suatu tujuan organisasi dengan mengetahui apakah terdapat deviasi antara progres yang direncanakan dengan kenyataan. Apabila terdapat deviasi antara progress yang lebih rendah daripada rencana maka perlu dilakukan langkah-langkah untuk memacu kegiatan supaya tujuan yang diharapkan dapat tercapai (Alhudri, Heriyanto, 2015)

Karyawan dan pemasok dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan para konsumen agar dapat memberikan kesan yang positif. Sejalan dengan meningkatkan kualitas kinerja, *Total Quality Management* merupakan salah satu metode yang direkomendasikan karena *Total Quality Management* merupakan pendongkrak perusahaan untuk mencapai keunggulan melalui kebutuhan pelanggan dan peningkatan kualitas melalui perbaikan secara berkelanjutan (Muttaqin, Dharmayanti, 2015).

Dalam mencapai kualitas kinerja yang bagus perusahaan harus memiliki *Innovation Capability*. (Raja, Relationship between Innovation, Quality Practices and Firm Performance: A Study of Service Sector Firms in Pakistan, 2014) dan (James Agarwal, 2014) menyatakan bahwa *Innovation Capability* dapat meningkatkan kualitas kinerja perusahaan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang pentingnya pengaruh *Total Quality Management* dan *Innovation Capability* terhadap Kualitas Kinerja pada UMKM gerabah yang ada di Kasongan Bantul. Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian penelitian sebelumnya dan menjadi salah satu acuan dalam pengembangan UMKM di Kasngan Bantul.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Total Quality Manajemen* (TQM) berpengaruh terhadap *Innovation Capability*?
2. Apakah *Innovation Capability* berpengaruh terhadap Kualitas Kinerja?
3. Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap Kualitas Kinerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk membuktikan apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap *Innovation Capability*?
2. Untuk membuktikan apakah *Innovation Capability* berpengaruh terhadap Kualitas Kinerja?
3. Untuk membuktikan apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kualitas kinerja?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan hasil yang bermanfaat baik langsung maupun tidak langsung untuk berbagai pihak, baik untuk kalangan praktisi maupun akademisi, antara lain:

- a. Untuk pengelola UMKM, diharapkan hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai masukan tentang peran *Total Quality Management* dan *Innovation Capability* dalam meningkatkan kualitas kinerja untuk menghadapi persaingan dan meningkatkan pangsa pasar.

- b. Untuk pemerintah diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam menyusun kebijakan terkait UMKM.
- c. Memberikan manfaat sebagai referensi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya. Penelitian ini bisa dikembangkan oleh penelitian selanjutnya sehingga bisa diperoleh hasil yang lebih mendalam dan dapat diaplikasikan.

