

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

DiEra Globalisasi sekarang ini setiap perusahaan atau industry dihadapkan pada perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat dan kompetitif. Mereka bersaing dalam menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk dapat bersaing secara baik dipasar,baik dilingkup domestik maupun dipasar internasional. Agar dapat bersaing dan unggul,maka salahsatu solusi yang bias dilakukan oleh perusahaan industri adalah mengadopsi dan menerapkan praktek pengelolaan operasi perusahaan yang terbaik. Hal ini akan membantu mereka dalam mengidentifikasi perubahan-perubahan dalam lingkungan yang dinamis dan merespon secara proaktif perubahan tersebut melalui perbaikan terus-menerus fungsi operasinya untuk mencapai kinerja yang lebih berkualitas atau superior (Munizu, 2010).

Satu hal yang sangat berarti dalam meningkatkan kinerja menghadapi tantangan persaingan tersebut adalah melalui perbaikan berkelanjutan pada aktivitas bisnis yang terfokus pada konsumen, meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan pada fleksibilitas dan kualitas. Oleh karena itu,kualitas dan pengelolaannya dikaitkan dengan perbaikan berkelanjutan dilakukan oleh banyak perusahaan agar dapat mendorong peningkatan pasar dan memenangkan persaingan. Perusahaan yang tidak mengelola perubahan tersebutakan ketinggalan dan secara bertahap akan mengalami kemunduran.

Secara konseptual kualitas adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi (Heizer dan Render, 2004). Beberapa pakar kualitas mendefinisikan kualitas dengan beragam interpretasi. Juran (1989), mendefinisikan kualitas secara sederhana sebagai kesesuaian untuk digunakan. Definisi ini mencakup keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen dan bebas dari defisiensi. Sedangkan Deming berpendapat kualitas adalah mempertemukan kebutuhan dan harapan konsumen secara berkelanjutan atas harga yang telah mereka bayarkan. Filosofi Deming membangun kualitas sebagai suatu sistem (Bhat dan Cozzolino, 1993).

Menurut Heizer dan Render (2004) bahwa kualitas terutama mempengaruhi perusahaan dalam empat hal, yaitu: 1) Biaya dan pangsa pasar: kualitas yang ditingkatkan dapat mengarah kepada peningkatan pangsa pasar dan penghematan biaya, keduanya juga dapat mempengaruhi profitabilitas; 2) Reputasi perusahaan: reputasi perusahaan mengikuti reputasi kualitas yang dihasilkan. Kualitas akan muncul bersamaan dengan persepsi mengenai produk baru perusahaan, praktek-praktek penanganan pegawai, dan hubungannya dengan pemasok; 3) Pertanggung jawaban produk: organisasi memiliki tanggung jawab yang besar atas segala akibat pemakaian barang maupun jasa; dan 4) Implikasi internasional: dalam era teknologi, kualitas merupakan perhatian operasional dan internasional. Agar perusahaan dan Negara dapat bersaing secara efektif dalam perekonomian global, produknya harus memenuhi kualitas dan harga yang diinginkan. Dalam kenyataannya kualitas adalah konsep yang cukup sulit untuk dipahami dan disepakati. Hal ini

kata kualitas mempunyai beragam interpretasi, tidak dapat didefinisikan secara tunggal, dan sangat tergantung pada konteksnya. Setiap pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan sangat membutuhkan kinerja yang baik dari anggota yang terkait dalam proses produksi suatu produk. Kinerja operasional yang dilakukan harus bisa membawa pada tercapainya produk yang berkualitas baik sehingga dapat mendukung perubahan secara perlahan dan terus menerus pada perusahaan (Gasperz, 2006).

Salah satu bentuk praktik manajemen kualitas terbaik dalam perusahaan (best management practices) adalah Total Quality Management (TQM). Sejak awal tahun 1980-an TQM telah mendapat perhatian yang besar dari para manajer, karena terbukti mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Total Quality Management (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui: fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi (Krajewski et.al, 2003).

TQM merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya. Implementasi TQM juga berdampak positif terhadap biaya produksi dan terhadap pendapatan (Gaspersz, 2005). Bukti lain juga menunjukkan bahwa perusahaan yang mengejar praktek terbaik TQM dapat mencapai keuntungan yang lebih tinggi dan cashflowsnya sebaik nilai pemegang saham yang lebih besar (Corbett dan Rastrick, 2000).

Dengan diterapkannya teknik Total Quality Manajemen (TQM) dapat membantu meningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan karyawan, dan produktivitas sehingga karyawan lebih terpacu didalam mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan proses pemanufakturan serta mampu untuk mengurangi kerusakan dan memastikan bahwa operasi perusahaan berjalan lebih efisien, dan lebih menekankan pada produk dan pelanggan, bukan produksi massa (Banker dan Schroeder, 1993). Dengan demikian filosofi Total Quality Manajemen (TQM) membuat karyawan untuk lebih bertanggungjawab didalam mengontrol kualitas dan menghentikan produksinya ketika terjadi masalah dalam pabrik serta mendorong mereka untuk mengidentifikasi berbagai cara untuk memperbaiki kualitas produk dan proses.

Sebagai hasil akhir dari pelaksanaan Total Quality Manajemen (TQM) adalah mengevaluasi sejauh mana tujuan perusahaan telah tercapai, evaluasi bertujuan untuk mengukur seperti apa kinerja perusahaan. Menurut Helfert (1997) kinerja perusahaan adalah hasil daribanyak keputusan individual yang dibuat secara terus-menerus oleh manajemen.

Pengukuran kinerja merupakan faktor penting bagi manajemen yang efektif. Secara umum, kinerja didefinisikan sebagai sejauh mana suatu operasi memenuhi tujuan kinerja, dan langkah-langkah utama dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Fakta menunjukkan bahwa tanpa dilakukan suatu pengukuran terhadap kinerja, maka sulit untuk memperbaikinya. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja organisasi memerlukan identifikasi terhadap variabel-variabel yang mempengaruhinya dan mengukurnya dengan akurat.

Pengukuran kinerja perusahaan atau kinerja mutu sangat penting dilakukan bagi suatu organisasi, agar dapat tercapai efisiensi dan kinerja bisnis yang optimal (Demirbag et al., 2006).

Penelitian sebelumnya yang berjudul "*The Effect of Total Quality Management Practices on Performance and the Reasons of and the Barries to TQM Practices in Turkey*" yang disusun oleh (Esin Sadikoglu and Hilal Olcay, 2014). Pembahasan pada studi tersebut adalah mengenai Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja pada Alasan dan Hambatan Praktek TQM di Turki. Penelitian ini menghasilkan ada pengaruh positif yang ditemukan antara TQM dan kinerja perusahaan. Demikianpula, hubungan positif tercatat melalui beberapa faktor TQM yang meliputi kepemimpinan, pengetahuan manajemen proses, pelatihan, manajemen kualitas pemasok, fokus pelanggan, perencanaan kualitas strategis mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Peranan kualitas ini sangat kuat dalam mempengaruhi sikap para karyawan terutama manajemen perusahaan dalam menentukan jalannya operasional perusahaan dan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti akan mencoba melakukan penelitian pada usaha kecil menengah (UKM) di Yogyakarta terutama di kawasan kota gede Yogyakarta adalah salah satu sentra industri perak di Yogyakarta dalam upaya melestarikan dan mengembangkan kerajinan perak sebagai kepiawaian warga Kota Gede mengolah perak yang diperoleh secara turun temurun. Sejarah berdirinya Perak Kotagede, Yogyakarta berawal sejak tahun 1950-an. Tidak luput juga dari peran VOC yang masuk ke Yogyakarta

sekitar abad ke- 16. Beberapa tahun terakhir ini tidak semua UKM kerajinan perak di Kotagede melakukan ekspor. Sebab ekspor perak di kotagede kini lebih banyak dilakukan oleh perusahaan manufaktur yang besar memiliki standar ISO 9001. Namun, sebagian dari UKM sudah melakukan ekspor ke berbagai negara seperti Malaysia, Singapore, Australia dan Eropa. Terdapat 84 UKM yang bergerak di bidang kerajinan perak, namun hanya 66 UKM yang masih aktif melakukan ekspor (menurut rekap data dari Koperasi Produksi Pengusaha Perak Yogyakarta (KP3Y) kerajinanperakjogja.blogspot.com)

Jenis produk andalan ekspor Kotagede meliputi produk olahan perak yang digolongkan menjadi tiga jenis yaitu *utility product*, *decorative product* dan *accessories product* merupakan produk yang mempunyai nilai ekspor tertinggi. Adapun untuk *utility product* yang dihasilkan diantaranya meliputi : peralatan rumah tangga (gelas, sendok, garpu, asbak), peralatan makan (coffe set, tea set, room set, lunch set), tempat make-up (pill box, tempat lipstik dan bedak). Sedangkan yang termasuk dalam *decorative product* yaitu : hiasan rumah (wayang, figura, candi, patung naga dan lain-lain). Dan yang termasuk *accessories product* diantaranya meliputi : cincin, gelang, kalung, anting, giwang, brose, manset, jepit rambut dan lain-lain). Standar kualitas kadar perak yang digunakan adalah 92,5, jika kurang dari itu belum layak disebut *silver*. Kerajinan perak tidak hanya memproduksi aksesoris seperti pin, brose, cincin, gelang, anting, kalung dan liontin. Tetapi juga berbagai cinderamata/souvenir seperti replika dan miniatur *landmarks* suatu daerah. Dalam setiap bulannya bisa menghasilkan produk 80-90 macam produk. Namun, secara umum ekspor ke mancanegara didominasi oleh produk-

produk yang dihasilkan dengan nilai seni dan kreatifitinggi yang padat karya (*labor intensive*).

Peran TQM turut mendukung perbaikan yang lebih baik dari sisikinerja UKM. Dengan penerapan TQM di UKM yang semakin baik, diharapkan dapat meningkatkan kinerja UKM. Hal ini dapat dilihat dari manfaat praktik TQM adalah untuk memperbaiki kinerja manajerial dalam mengelola UKM agar dapat meningkatkan penghasilan UKM. Dengan melihat manfaat yang diperoleh oleh TQM tersebut oleh karena itu maka mengambil judul: **Pengaruh Praktik *Total Quality Management* (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Usaha Kecil Menengah (UKM) Kerajinan Perak Kotagede Yogyakarta**

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan?
2. Apakah pengetahuan dan proses manajemen berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan UKM ?
3. Apakah pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan UKM ?
4. Apakah manajemen kualitas pasokan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan UKM ?
5. Apakah fokus pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan UKM ?
6. Apakah perencanaan kualitas strategis berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan UKM ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja perusahaan UKM.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan dan proses manajemen terhadap kinerja perusahaan UKM.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja perusahaan UKM.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manajemen kualitas pasokan terhadap kinerja perusahaan UKM.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fokus pelanggan terhadap kinerja perusahaan UKM.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perencanaan kualitas strategis terhadap kinerja perusahaan UKM.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian dilakukan agar memberikan manfaat bagi semua pihak, antara lain:

1. Bagi penulis

Memberikan wawasan kepada penulis tentang penerapan TQM pada perusahaan manufaktur dan sebagai tambahan referensi berupa teori-teori yang diperoleh dapat dikembangkan lagi menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi penulis sendiri maupun pembaca.

2. Bagi UKM

Hasil penelitian ini memiliki kontribusi penting dan implikasi bagi para praktisi dan pembuat kebijakan (Pemilik dan Pengelola) didalam menerapkan praktik TQM guna meningkatkan kinerja perusahaan UKM.

3. Bagi pihak lain

Sebagai salah satu dasar untuk penyelesaian penelitian yang selanjutnya, tepatnya pada penerapan di bidang TQM.

