BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Globalisasi tentunya telah membawa pengaruh besar dalam kehidupan suatu negara, terutama dalam bidang ekonomi. Dalam bidang ekonomi, globalisasi telah mendorong munculnya perdagangan bebas lintas negara. Kondisi tersebut. terasa semakin menyulitkan bagi para pelaku usaha lokal khususnya di Indonesia yang umumnya masih kalah bersaing dengan perusahaan-perusahaan multinasional. Usaha Kecil Menengah (UKM) yang merupakan sektor usaha penggerak perekonomian di Indonesia karena salah satu kemampuannya dalam menyerap tenaga kerja merupakan salah satu pelaku usaha yang juga merasakan dampak globalisasi. Perusahaan multinasional yang tentunya memiliki banyak kelebihan baik dari segi teknologi, manajemen, jaringan menjadi ancaman yang kuat bagi UKM di Indonesia. Hal tersebut menuntut UKM untuk bersaing dalam segala bidang agar tetap dapat bertahan di pasar.

Untuk dapat terus bertahan dan terus tumbuh, UKM membutuhkan kemampuan untuk selalu melakukan inovasi terhadap produk-produknya. Inovasi disini dimaksudkan agar UKM tersebut selalu mampu menciptakan produk yang diminati dan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga produk-produk tersebut dapat bersaing dalam persaingan pasar yang mulai menglobal. Inovasi yang dilaksanakan oleh UKM harus dilakukan secara berkala. Hal ini dilakukan agar senantiasa dapat memenuhi harapan konsumen dan memenangkan posisinya di pasar. Oleh karena itu UKM perlu melakukan suatu pengukuran kinerja yang inovatif sehingga dapat mengukur tingkat inovasi yang diperlukan.

Kinerja Inovatif sendiri menjadi suatu usaha formal yang dijalankan dalam rangka memicu lahirnya inovasi dengan menggunakan parameter yang merupakan gabungan dari kemampuan untuk terus mampu menciptakan gagasan-gagasan terhadap kualitas dan kuantitas dan bagaimana menerapakan gagasan-gagasan tersebut secara efektif dan efisien. Melalui kinerja inovatif inilah nantinya akan tercipta gagasan-gagasan dalam menciptakan dan memperbaiki produk yang akan mampu bersaing dan diminati oleh pelanggan. Sehingga nantinya tujuan utama UKM yaitu untuk pencapaian profit mereka akan terpenuhi secara maksimal, karena UKM mendapatkan keuntungan melalui peningkatan penjualan yang disebabkan oleh kemampuan mereka menghadirkan produk baik barang atau jasa yang dapat diterima.

Kinerja inovatif akan mampu berkembang di dalam suatu UKM apabila UKM tersebut juga mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM). *Total Quality Management* (TQM) adalah filosofi manajemen yang mencoba mengintegrasikan semua fungsi oganisasi dan terfokus untuk memenuhi keinginan konsumen dan tujuan organisasi (Hashmi, 2004). Penerapan *Total Quality Management* (TQM) mengandung dua aspek yaitu *hard quality management* dan *soft quality management*. *Hard quality management* berhubungan dengan orientasi produksi dan menekankan pada sistem, koleksi data, dan pengukuran. Sedangkan *soft quality management* berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia dalam organisasi yang meliputi antara lain: komitmen, kerjasama, keterlibatan orang, pelatihan, dan sebagainya (Wilkinson, 1998). *Soft quality management* mempunyai 4 dimensi, yaitu: (1) kepemimpinan, (2) fokus pada pelanggan, (3) keterlibatan seluruh orang, (4) hubungan pemasok yang saling menguntungkan. Sedangkan *hard quality management* mempunyai 4 dimensi, yaitu: (1)

pendekatan proses, (2) pendekatan sistem pada manajemen, (3) perbaikan berkesinambungan, dan (4) pendekatan fakta untuk pengambilan keputusan.

Usaha Kecil Menengah (UKM) memang harus diakui banyak menyerap tenaga kerja dan masih menjadi sektor usaha unggulan sebagian besar masyarakat Indonesia. Jika dilihat dari daya tahannya juga, terbukti Usaha Kecil Menengah (UKM) cukup tangguh menghadapi krisis dan inflasi. Namun dengan segala kelemahan yang dimilliki dan tentunya dari segi *output* produk yang masih signifikan belum berkualitas prima untuk bersaing di pasar global, usaha kecil menengah memang harus mendapatkan impuls baik dari pihak internal maupun eksternal untuk dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan memiliki daya saing. Hal inilah yang mendasari mengapa manajemen kualitas menjadi sangat penting bagi suatu usaha yang ingin tetap berinovasi dan mampu bersaing di pasar.

Kinerja UKM, baik itu kinerja operasional maupun kinerja inovasi tidak dapat dipisahkan dari kegiatan atau proses kualitas yang dilakukan sebelumnya. Untuk menghasilkan *output* yang berkualitas tentunya perusahaan harus melakukan tindakan-tindakan *quality management*, terutama *soft quality management*.

Penerapan *soft quality management* dalam pengelolaan UKM diharapkan akan memberikan ruang yang sangat luas terhadap munculnya inovasi dan tentunya mampu meningkatkan kinerja kualitas mereka. Karena pada dasarnya elemen-elemen *soft quality management* sangat relevan dengan parameter kinerja inovasi. Contohnya elemen fokus pada pelanggan, maka mereka akan memastikan bahwa sasaran organisasi mereka selalu dihubungkan dengan kebutuhan pelanggan dan secara tidak langsung nantinya akan mendorong munculnya inovasi. Dengan demikian penerapan *soft quality*

management merupakan sesuatu yang urgen bagi UKM yang ingin meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui secara mendalam mengenai pengaruh penerapan *soft quality management* terhadap peningkatan kinerja kualitas dan inovasi yang akan berdampak pada peningkatan kinerja UKM secara keseluruhan. Hasil penelitian ini akan memberikan suatu rekomendasi yang bersifat membangun sehingga berdampak pada peningkatan kinerja UKM tersebut.

1.2. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *soft quality management* berpengaruh terhadap kinerja kualitas pada Usaha Kecil Menengah (UKM) di Yogyakarta ?
2. Apakah *soft quality management* berpengaruh terhadap kinerja inovasi pada Usaha Kecil Menengah (UKM) di Yogyakarta ?
3. Apakah kinerja kualitas berpengaruh terhadap kinerja inovasi pada Usaha Kecil Menengah (UKM) di Yogyakarta ?
4. Apakah *soft quality management* berpengaruh terhadap kinerja inovasi melalui kinerja kualitas pada Usaha Kecil Menengah (UKM) di Yogyakarta ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penulisan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh antara implementasi *soft quality management* dengan kinerja kualitas pada Usaha Kecil Menengah (UKM) di Yogyakarta

2. Untuk menganalisis pengaruh antara implementasi *soft quality management* dengan kinerja inovasi pada Usaha Kecil Menengah (UKM) di Yogyakarta
3. Untuk menganalisis pengaruh antara kinerja kualitas dengan kinerja inovasi pada Usaha Kecil Menengah (UKM) di Yogyakarta

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penilitian ini adalah :

1. Memberikan pengetahuan tentang bagaimana *soft quality management* bermanfaat untuk mempengaruhi kinerja kualitas pada Usaha Kecil Menengah (UKM) di Yogyakarta.
2. Memberikan pengetahuan tentang bagaimana *soft quality management dan* bermanfaat untuk mempengaruhi kinerja inovasi pada Usaha Kecil Menengah (UKM) di Yogyakarta.
3. Memberikan masukan bagi Usaha Kecil Menengah (UKM) di Yogyakarta mengenai pentingnya penerapan *soft quality management* dalam kegiatan operasionalnya.
4. Memberikan tambahan referensi bagi kalangan akademisi untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama.