BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat pertumbuhan industri manufaktur di Indonesia pada tahun 2019 menurut Badan Pusat Statistik (BPS) mengalami penurunan dibandingkan dengan pada tahun 2018 (Reily, 2020). Pertumbuhan industri manufaktur pada tahun 2018 mencapai 4,07% tetapi pada tahun 2019, pertumbuhan melambat sehingga pada akhir tahun 2019 tercatat pertumbuhannya menjadi 4,01%. Pada tahun 2020, pertumbuhan industri manufaktur mengalami penurunan lagi dan tertekan sampai minus 2,52% (Liputan6, 2021). Penurunan pada tahun 2020 ini disebabkan karena telah terdeteksinya virus baru (Covid-19) di Indonesia sehingga muncul pembatasan aktivitas untuk semua masyarakat dan beraktivitas di rumah masing-masing. Hal ini menyebabkan banyak karyawan baik di perusahaan maupun di pabrik tidak bisa bekerja dan membuat sistem kerjanya tidak sesuai dengan strategi pada perusahaan. Karena hal itu, tidak sedikit juga perusahaan mulai jatuh bahkan sampai gulung tikar.

Penurunan ini juga terjadi karena daya saing perusahaan rendah. Perusahaan harus melakukan kegiatan ekspor supaya produk perusahaan dapat dikenal luas oleh masyarakat (Farina dan Husaini, 2017). Sedangkan, industri manufaktur di Indonesia masih kurang adanya kegiatan ekspor sehingga tingkat pertumbuhannya kurang baik. Namun, dengan adanya pasar global, tingkat intensitas persaingan menjadi tinggi sehingga daya saing menjadi tinggi. Pasar global dapat berarti pasar internasional di negara lain dan pasar dalam negeri yang sudah semakin dipenuhi dengan produk impor. Jika kegiatan ekspor pada suatu perusahaan rendah, maka daya saing perusahaan juga rendah sehingga perusahaan mengalami kesulitan dalam mempertahankan keberlangsungan hidup usaha.

Keberlangsungan hidup usaha dilakukan dengan menerapkan strategi bisnis. Strategi bisnis mempunyai tujuan untuk memberi perhatian pada

kepuasan konsumen. Ini berarti memenuhi tuntutan konsumen yaitu produk berkualitas tinggi (*quality*), menekan biaya (*cost*), dan layanan purna jual (*service*) yang memuaskan (Warsito, 2022). Tiga aspek tersebut menjadi salah satu kunci memenangkan persaingan global saat ini. Untuk mencapai ketiga aspek tersebut, perusahaan dapat menerapkan *Total Quality Management* (TQM). TQM adalah konsep dan metode yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh jajaran di perusahaan dalam pengolahan perusahaan untuk memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan secara konsisten (MEngSc dan MEngSc, 2013). Melalui penerapan TQM, perusahaan diharapkan mampu memperbaiki mutu produk dan pelayanan jasanya bersama-sama dengan pengurangan biaya mutu. Contohnya penerapan TQM pada PT. Mustika Ratu. Adanya penerapan TQM membuat tingkat produksi PT. Mustika Ratu meningkat dan tingkat kecacatan produk menurun sehingga biaya produksi dapat ditekan (Rahardja, 2010). Dengan demikian hasil tersebut akan memungkinkan perusahaan bergerak maju dalam tingkat penerimaan pelanggannya yang tinggi, stabilitas laba dan pertumbuhan usaha yang pesat.

TQM perlu dilaksanakan karena menjadi konsep manajemen modern yang berusaha merespon dengan tepat setiap perubahan yang disebabkan dorongan faktor internal maupun eksternal (Eriyundani, 2013). Menurut Singh, Kumar, dan Singh (2018), ada lima elemen yang sangat penting dalam TQM yaitu kepemimpinan perusahaan, manajemen sumber daya manusia, strategi perencanaan dan pengembangan, manajemen kualitas supplier, serta hubungan pelanggan.

Kepemimpinan perusahaan adalah pendekatan manajemen yang menentukan apa yang terbaik baik untuk individu maupun kelompok. Sebelum memulai TQM, manajemen harus memiliki komitmen dan mewujudkannya menjadi kebijakan kualitas serta mendefinisikan sasaran kualitas pada bisnisnya (MEngSc dan MEngSc, 2013).

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang bertujuan untuk memasukkan perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi yang sudah ditetapkan (Singh, Kumar, dan Singh, 2018). Orang-

orang yang tepat dapat diperoleh dengan cara pelatihan yang efisiensi, prosedur rekrutmen, dan kerja tim sehingga mewujudkan sumber daya manusia yang terlatih dan berkomitmen.

Strategi perencanaan dan pengembangan adalah suatu rencana yang dilakukan oleh perusahaan sehingga memperoleh kualitas yang memuaskan dan kinerja perusahaan akan meningkat (Singh, Kumar, dan Singh, 2018). Elemen ini cukup membantu dalam mengevaluasi dan memodifikasi rencana berdasarkan perubahan pasar dan preferensi pelanggan.

Supplier adalah pihak lain yang dapat membantu perusahaan dalam proses produksi perusahaan. Manajemen kualitas supplier yang efektif juga dibutuhkan untuk mendukung dan memberikan peluang bagi perusahaan dalam proses produksi dan membantu perusahaan dalam bersaing (Singh, Kumar, dan Singh, 2018).

Pelanggan adalah salah satu pihak yang memberikan penilaian kepada perusahaan terhadap kinerjanya. Sehingga dengan terwujudnya produk yang berkualitas baik, pelanggan akan merasa puas dan akan memberikan *feedback* yang positif kepada perusahaan. *Feedback* ini akan membantu perusahaan dalam persaingan ini (Singh, Kumar, dan Singh, 2018).

Beberapa penelitian telah menguji peranan TQM terhadap kinerja perusahaan. Prayhoego dan Devie (2013) membuktikan bahwa elemen-elemen TQM meliputi kepemimpinan perusahaan, manajemen sumber daya manusia, manajemen kualitas supplier, hubungan pelanggan, kualitas informasi, proses manajemen, desain produk, dan pemberdayaan karyawan, terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Ngambi dan Nkemkiafu (2015) menggunakan elemen TQM meliputi kepemimpinan perusahaan, manajemen SDM, strategi perencanaan dan pengembangan, hubungan pelanggan, serta benchmarking, terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Chin, Sofian, dan Leng (2018) menggunakan elemen TQM meliputi kepemimpinan perusahaan, manajemen SDM, manajemen kualitas supplier, hubungan pelanggan, serta

manajemen proses dan informasi, terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Singh, Kumar, dan Singh (2018) membuktikan bahwa elemen-elemen TQM yang meliputi kepemimpinan perusahaan, manajemen sumber daya manusia, strategi perencanaan dan pengembangan, manajemen kualitas supplier, serta hubungan pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Suartina, Swara, dan Astiti (2019) menggunakan elemen TQM meliputi kepemimpinan perusahaan, manajemen sumber daya manusia, hubungan pelanggan, pendekatan ilmiah, perbaikan berkesinambungan, dan pemberdayaan karyawan, terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Penelitian-penelitian tersebut telah konklusif membuktikan bahwa TQM berpengaruh positif terhadap kinerja.

Penelitian-penelitian terdahulu menggunakan elemen-elemen TQM yang berbeda. Penelitian ini akan mendeskripsikan elemen-elemen TQM yang digunakan pada penelitian Singh, Kumar, dan Singh (2018). Elemen-elemen tersebut adalah kepemimpinan perusahaan, manajemen SDM, strategi perencanaan dan pengembangan, manajemen kualitas supplier, dan hubungan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengungkapan elemen-elemen TQM pada laporan tahunan periode 2020. Penelitian mengenai pengungkapan elemen-elemen TQM masih terbatas. Penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan data primer untuk menguji peranan TQM pada perusahaan. Penelitian ini memberikan alternatif pengukuran baru dengan menggunakan tingkat pengungkapan elemen TQM yang bersumber secara sekunder. Objek penelitian ini adalah perusahaan manufaktur di Indonesia pada tahun 2020.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas adalah “bagaimana pengungkapan elemen-elemen TQM yang meliputi kepemimpinan, manajemen SDM, strategi perencanaan dan pengembangan, manajemen kualitas supplier, serta hubungan pelanggan pada laporan tahunan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan utama untuk mendeskripsikan pengungkapan elemen-elemen TQM meliputi kepemimpinan perusahaan, manajemen SDM, strategi perencanaan dan pengembangan, manajemen kualitas supplier, serta hubungan pelanggan yang bersumber pada laporan tahunan.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mempunyai ruang lingkup meliputi pertama, penggunaan elemen-elemen TQM dari Singh, Kumar, dan Singh (2018). Kedua, pengukuran dengan menggunakan tingkat pengungkapan elemen-elemen TQM yang bersumber pada laporan tahunan perusahaan manufaktur di Indonesia pada tahun 2020.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat yaitu manfaat akademik dan manfaat praktis.

a. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan atau referensi untuk penelitian-penelitian mengenai TQM.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen perusahaan untuk menerapkan TQM.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi terdiri dari 5 bab, yaitu :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori tentang TQM beserta elemen-elemennya, penelitian terdahulu, dan rerangka konseptual.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, konsep operasional, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, serta analisis data.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasannya.

BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil yang diperoleh, keterbatasan, dan saran.