

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri manufaktur dan jasa merupakan salah satu industri yang memberikan kontribusi terbesar atas kenaikan pertumbuhan ekonomi negara berkembang. Industri manufaktur dan jasa juga harus mampu mengetahui kondisi pasar dan perubahan-perubahan yang terjadi sehingga dapat memenuhi kebutuhan, keinginan pasar yang mengacu pada kepuasan konsumen. Banyak perusahaan industri manufaktur dan jasa bersaing dengan ketat, sehingga memiliki daya saing tinggi. Salah satu pendekatan yang mampu mengatasi persaingan adalah dengan penerapan konsep *Total Quality Management* (TQM) pada perusahaan tersebut. Nasution (2015) menyatakan TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya. Gasperz (2011) juga menyatakan bahwa TQM adalah suatu cara meningkatkan kinerja secara terus-menerus (*continuously performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, menggunakan semua sumber daya manusia yang tersedia. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan pendekatan yang dapat meningkatkan kinerja suatu organisasi seperti kualitas, produktivitas, profitabilitas secara optimal dan berkelanjutan.

Dalam berbagai literatur manajemen operasi banyak perusahaan industri yang sudah menerapkan konsep TQM dalam beberapa dekade terakhir. TQM dirasa mampu untuk meningkatkan kinerja organisasi, dianggap dapat memenuhi tujuan dari manajemen kualitas. Selain itu banyak penelitian yang dilakukan oleh pakar yang memiliki konsep fokus terhadap TQM dengan meninjau dari berbagai konteks yang berbeda, karena TQM melibatkan semua unsur dan aspek perusahaan. Selain meningkatkan kualitas dari produk yang dihasilkan, kesuksesan penerapan TQM di industri manufaktur dan jasa dapat meningkatkan

motivasi karyawan untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik dan berkomitmen untuk tetap menjadi bagian dari perusahaan.

Kinerja biasanya didefinisikan sebagai sejauh mana suatu operasi memenuhi tujuan kinerja, dan langkah utama dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Ismunawan (2010) juga menyatakan bahwa industri manufaktur dan jasa perlu melakukan pengukuran kinerja yang tepat untuk meningkatkan produktivitas karyawannya, sehingga semakin sering suatu perusahaan melakukan pengukuran kinerja karyawan, maka perusahaan akan lebih meningkatkan kinerja karyawannya untuk meningkatkan mutu perusahaan. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja organisasi memerlukan identifikasi terhadap variabel-variabel yang mempengaruhinya. Goetsch dan Davis dalam (Pambreni *et al.*, 2019) menyatakan variabel yang digunakan dalam praktik TQM, yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Kinerja perusahaan juga dapat diukur dalam dua dimensi kinerja yaitu: kinerja operasional dan kinerja organisasi. Kinerja operasional merupakan kinerja operasi internal perusahaan yang membahas mengenai biaya dan pengurangan *waste*, meningkatkan kualitas produk, pengembangan produk dan peningkatan produktivitas. Sedangkan kinerja organisasi merupakan kinerja yang diukur dengan finansial seperti laba, pendapatan, dan non finansial seperti kapasitas perusahaan untuk mengembangkan profil kompetitif.

Sejumlah besar studi literatur TQM telah menyelidiki adanya hubungan antara praktik TQM dan kinerja organisasi. Pada penelitian yang dilakukan Tan (2013) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara penerapan TQM dan kinerja organisasi dalam penelitian tersebut. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Benner dan Veloso (2008) menunjukkan bahwa ada hubungan yang lemah atau tidak ada hubungan antara penerapan TQM dan kinerja organisasi, terutama dalam hasil keuangan. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan

oleh Anwar dan Jabnoun (2006) dengan pendapat bahwa kondisi sosial, budaya, ekonomi suatu negara berpotensi mempengaruhi praktik TQM dalam suatu perusahaan maupun organisasi.

Penelitian ini akan melihat pengaruh praktik TQM terhadap kinerja organisasi di industri manufaktur dan jasa. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor dan pengaruh praktik TQM terhadap kinerja organisasi di industri manufaktur dan jasa, sehingga mampu memberikan wawasan baru kepada perusahaan yang menerapkan TQM.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang ditemukan: Bagaimana pengaruh praktik TQM terhadap kinerja organisasi di industri manufaktur dan jasa?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh praktik TQM terhadap kinerja organisasi di industri manufaktur dan jasa.

1.4 Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan pada penelitian ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab Pendahuluan berisi penjabaran latar belakang menggambarkan garis besar mengenai permasalahan yang diangkat serta tujuan yang ingin dicapai. Latar belakang kali ini mengangkat topik mengenai perbedaan dan persamaan dari pengaruh TQM pada kinerja organisasi di industri manufaktur.

BAB II : DASAR TEORI

Bab dasar teori menyajikan berbagai teori yang berkaitan dengan TQM dan hubungan TQM dengan kinerja organisasi yang dijadikan sebagai teori dasar dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab Metode Penelitian berisi tentang setiap proses dalam karya ilmiah yang memiliki tahapan dalam pelaksanaannya. Tahapan yang dilakukan pada bab ini dimulai dari penentuan topik hingga analisis mengenai artikel dan jurnal yang ada.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN DISKUSI

Bab Pembahasan dan Diskusi berisi latar belakang ketiga studi kasus yang diangkat. Selain itu juga berisi identifikasi masalah yang dilakukan hingga perbandingan tiga studi kasus yang diangkat.

BAB V : KESIMPULAN

Bab Kesimpulan berisi jawaban atas rumusan masalah yang diangkat berdasarkan hasil dari studi kasus yang ada. Selanjutnya pada kesimpulan akan mempertegas mengenai tujuan yang ingin dicapai dalam proses penulisan penelitian.