

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi menuntut negara meningkatkan kualitas di berbagai sektor, salah satunya sektor industri agar tidak tertinggal dalam persaingan global. Indonesia sebagai negara yang berkembang perlu membangun sistem kualitas modern dan penerapan manajemen kualitas terpadu pada sektor industri agar dapat bersaing dalam pasar global.

Sistem kualitas modern adalah sistem kualitas yang membuat barang atau jasa dengan memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelanggan menjadi tolak ukur dari kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Sistem kualitas modern menekankan bahwa kualitas menjadi kunci dari produktivitas perusahaan. Peningkatan kualitas dalam aspek produk dan jasa serta aspek manajemen dapat membawa organisasi atau perusahaan mampu bertahan dalam lingkungan bisnis global (Tjiptono dan Diana, 2001).

TQM (*Total Quality Management*) merupakan salah satu cara bagi perusahaan agar dapat memperbaiki kemampuan aspek-aspek tersebut secara berkesinambungan. TQM merupakan pendekatan untuk memperbaiki kualitas produk, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitas. Implementasi TQM juga berdampak positif terhadap biaya produksi dan pendapatan perusahaan (Gaspersz, 2005). 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 ber-kesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi (Krajewski dan Ritzman, 2006 dalam Muzinu, 2010).

Perusahaan yang menerapkan TQM memiliki tujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, tuntutan perubahan lingkungan dan tuntutan perusahaan. Penerapan TQM yang efektif membawa pengaruh positif dan memberikan manfaat pada organisasi. Keuntungan pada penerapan TQM tersebut adalah mengurangi pemborosan dan meningkatkan profit atau keuntungan. Untuk mewujudkan hal itu maka perusahaan harus senantiasa meningkatkan dan memelihara kinerja yang baik. Perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa dengan melakukan perbaikan yang berkelanjutan agar dapat bersaing dalam pasar dapat. Maka dari itu perusahaan juga perlu memperbaiki kinerja organisasi agar dapat unggul dalam persaingan pasar dengan mengoptimalkan *Total Quality Management* pada perusahaan.

Pengukuran kinerja merupakan aktivitas yang paling penting bagi manajemen dalam mengelola organisasi perusahaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja. Maka, tanpa adanya pengukuran kinerja perusahaan tidak dapat mengetahui tingkat kemampuannya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja organisasi perusahaan memerlukan identifikasi terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja perusahaan dan mengukurnya dengan akurat. Pengukuran kinerja sangat penting dilakukan bagi suatu organisasi, agar dapat tercapai kinerja bisnis yang optimal.

Industri manufaktur sebagai salah satu sektor perindustrian yang memanfaatkan tuntutan konsumen untuk meningkatkan kualitas produk mereka sebagai alat untuk meningkatkan daya saing. Industri adalah sebuah proses kegiatan ekonomi yang mengolah bahan mentah, bahan baku dan barang setengah jadi menjadi barang dengan nilai yang lebih tinggi untuk penggunaannya, termasuk kegiatan rancang bangun dan perekayasaan industri. Industri kecil dan menengah

adalah suatu usaha yang merupakan salah satu sektor ekonomi yang sedang dikembangkan di Indonesia sebagai sektor penggerak kemajuan sektor-sektor ekonomi lainnya. Selain itu Industri Kecil Menengah (IKM) merupakan salah satu usaha yang mampu memperluas lapangan kerja, memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat, dan meningkatkan pendapatan masyarakat. Selain itu, industri kecil dan menengah merupakan industri berbasis masyarakat, yang artinya diproduksi dan dikelola oleh masyarakat sehingga hasil yang diperoleh pun berdampak langsung pada masyarakat. Jika industri kecil dan menengah di setiap daerah dikembangkan secara baik, maka dapat dipastikan ekonomi di daerah tersebut akan meningkat.

Kota Padang merupakan salah satu kota industri di Sumatera Barat yang memiliki sektor industri yang sangat banyak, salah satunya yaitu industri kecil menengah. Hal ini ditunjukkan dari data yang diperoleh dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumatera Barat yang dapat dilihat pada Tabel 1.1. Berdasarkan data tersebut, industri kecil menengah di Kota Padang memiliki potensi untuk dikembangkan. Potensi tersebut antara lain perluasan lapangan kerja, penyerapan tenaga kerja, penggunaan bahan baku lokal dan penanggulangan kemiskinan. Hal ini memberikan gambaran bahwa industri kecil dan menengah telah membuka kesempatan kerja bagi masyarakat daerah sekitarnya.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Industri Kecil dan Menengah di Sumatera Barat pada Tahun 2013

No.	Kabupaten / Kota	Unif Usaha (UU)	Tenaga Kerja (org)	Investasi (x 1.000)	Produksi x 1.000)
1	Pesisir Selatan	694	3034	Rp 47,059,303	Rp 179,860,031
2	Solok	504	2433	Rp 13,348,894	Rp 61,422,115
3	Sijunjung	862	3178	Rp 25,913,339	Rp 151,852,135
4	Tanah Datar	1533	4279	Rp 85,620,569	Rp 874,846,454
5	Padang Pariaman	1077	3560	Rp 10,160,897	Rp 140,083,880
6	Agam	53	315	Rp 1,995,700	Rp 20,797,000
7	50 Kota	477	3677	Rp 30,038,030	Rp 203,210,235
8	Pasaman	1424	6050	Rp 122,415,849	Rp 145,077,261
9	Kep. Mentawai	251	704	Rp 1,752,867	Rp 28,066,340
10	Pasaman Barat	1370	3904	Rp 31,031,822	Rp 211,724,924
11	Solok Selatan	448	1564	Rp 11,918,504	Rp 55,194,687

Tabel 1.1 Rekapitulasi Industri Kecil dan Menengah di Sumatera Barat (lanjutan)

No.	Kabupaten / Kota	Unit Usaha (UU)	Tenaga Kerja (org)	Investasi (x 1.000)	Produksi (x 1.000)
12	Dharmasraya	558	1889	Rp 11,824,234	Rp 114,620,100
13	Padang	1696	7773	Rp 147,979,120	Rp 5,734,816,459
14	Solok	378	1747	Rp 25,967,891	Rp 143,222,189
15	Sawahlunto	572	2134	Rp 8,932,885	Rp 73,155,858
16	Padang Panjang	699	3475	Rp 8,166,808	Rp 110,322,236
17	Bukittinggi	563	2185	Rp 14,536,761	Rp 95,781,934
18	Payakumbuh	689	3173	Rp 60,061,430	Rp 51,898,083
19	Pariaman	682	4677	Rp 17,704,509	Rp 104,122,633
	JUMLAH	15530	59751	Rp 876,429,412	Rp 8,500,074,554

Sumber : Disperindag Provinsi Sumatera Barat, 2013

Selain menjadi kota industri, Kota Padang juga menjadi salah satu kota tujuan wisata di Sumatera Barat. Hal ini merupakan peluang bagi Kota Padang untuk menciptakan pangsa pasar produk-produk unggulan, baik dari segi *fashion*, makanan, dan kerajinan untuk menarik minat berbelanja wisatawan. Selain itu, kesempatan ini mendorong para pelaku industri untuk terus melakukan inovasi terhadap produk yang dihasilkan dan mengembangkannya hingga mencapai pangsa pasar yang besar.

Berdasarkan survei ke beberapa industri kecil dan menengah, diperoleh informasi bahwa industri kecil dan menengah memiliki cara untuk menghadapi perkembangan dan perubahan permintaan pelanggan terhadap produk yang diinginkan. Beberapa hal yang dilakukan oleh pimpinan industri kecil dan menengah untuk dapat terus bertahan di pasar adalah dengan cara mengikuti pelatihan dan pembelajaran yang diadakan oleh Dinas Perindustrian Perdagangan Pertambangan dan Energi, menggunakan teknologi yang modern, dan selalu melakukan inovasi terhadap produk yang didasari atas saran yang diberikan oleh konsumen atau pelanggan. Strategi yang telah dilakukan oleh pimpinan IKM tersebut adalah beberapa langkah untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Maka, penelitian mengenai pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan pada Industri Kecil Menengah di Kota Padang ini dilakukan untuk memberikan tambahan informasi untuk membantu meningkatkan kinerja perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan nilai-nilai *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan pada Industri Kecil Menengah di Kota Padang.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisa hubungan nilai-nilai *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan pada Industri Kecil Menengah di Kota Padang.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah untuk penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. IKM yang dijadikan sampel adalah industri kecil menengah yang memproduksi makanan di Kota Padang.
2. Variabel independen TQM menggunakan kriteria TQM pada MBNQA yang diadopsi dari penelitian Purbosani (2011) adalah manajemen pelanggan, *continual improvement*, pembelajaran, kepemimpinan manajemen puncak, manajemen informasi kualitas, manajemen proses, manajemen orang dan manajemen pemasok.
3. Variabel dependen adalah kinerja perusahaan yang terdiri dari kinerja keuangan dan operasional.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang menunjang dalam penyusunan Tugas Akhir seperti kualitas, *Total Quality Management*, kinerja perusahaan, dan metode *Partial Least Square* (PLS).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metodologi penelitian berupa langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam penyusunan Tugas akhir.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengolahan data yang dilakukan meliputi uji instrumen (*outer model*), uji struktural (*inner model*) dan pengujian hipotesa.

BAB V ANALISIS

Analisis dilakukan terhadap hasil penelitian yang dilakukan meliputi pengumpulan dan pengolahan data.

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan dan saran berisikan kesimpulan penelitian berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan serta saran-saran untuk penelitian selanjutnya.