

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dimasa sekarang persaingan dalam dunia bisnis begitu kompetitif. Seiring berjalannya waktu, perekonomian dunia mengalami banyak perkembangan dan peningkatan. Salah satu faktor dalam meningkatnya perekonomian dunia secara terus menerus adalah perkembangan bisnis global. Dengan adanya perkembangan ekonomi banyak bisnis yang bisa berkembang. Untuk menyikapi perkembangan bisnis yang semakin maju maka perusahaan dapat melakukan penyusunan strategi dan menentukan arah perkembangan yang jelas. Hal ini bertujuan agar perusahaan dapat bersaing dan bertahan dengan ketatnya persaingan bisnis secara global, serta dapat memenangkan persaingan dalam pasar bisnis. Perusahaan haruslah memiliki strategi yang unggul dibandingkan dengan pesaing agar dapat memenuhi keinginan atau permintaan dari pelanggan. Karena perkembangan bisnis yang signifikan sangat mempengaruhi peningkatan permintaan konsumen, jika perusahaan tidak siap dengan itu maka perusahaan akan tertinggal dari perusahaan pesaing.

Perusahaan atau organisasi dapat menerapkan TQM (*total quality manajemen*) dalam meningkatkan kualitas, perbaikan perusahaan dan peningkatan kinerja karyawan. Menurut (Addae-Korankye 2013) bahwa cara perusahaan atau organisasi menerapkan TQM (*total quality manajemen*) dapat secara signifikan mempengaruhi hasil dan dampak bisnis, oleh karena itu perusahaan atau organisasi perlu mengambil tindakan yang tepat dalam menerapkan TQM (*total quality manajemen*) di organisasi mereka. Menurut (Suryani, N. K., & FoEh 2018) Ada 10 elemen penting dalam TQM (*total quality manajemen*) yang dapat di terapkan dalam

perusahaan atau organisasi yaitu pertama fokus pelanggan adalah derajat organisasi dalam melayani kebutuhan dan harapan kliennya, kedua obsesi mutu adalah perusahaan atau organisasi harus memiliki berobsesi untuk melampaui standar mutu yang ditentukan, ketiga pendekatan ilmiah adalah pengambilan kesimpulan berdasarkan data, keempat perbaikan berkelanjutan adalah upaya berkelanjutan untuk menemukan cara dan teknik baru dalam menghasilkan produk dan layanan yang lebih berkualitas, kelima kerja tim adalah membangun kerja sama tim akan meningkatkan kualitas organisasi atau perusahaan, keenam perbaikan sistem berkesinambungan adalah sistem yang di yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas, ketujuh pendidikan dan pelatihan adalah peningkatan kualitas karyawan agar selaras dengan prinsip peningkatan mutu yang berkesinambungan, kedelapan kebebasan yang terkendali adalah karyawan diberi kebebasan merumuskan standar prosedur dan proses produksi dengan komitmen di antara mereka menjadi kendalanya, kesembilan kesatuan tujuan adalah proses untuk membangun tujuan yang sama agar dapat mencapai mutu produk/jasa yang diharapkan Bersama, dan yang terakhir keterlibatan karyawan adalah keterlibatan karyawan dalam kegiatan peningkatan kualitas seperti: kerja sama tim, saran karyawan, dan komitmen karyawan.

Agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, upaya yang dilakukan adalah dengan menerapkan sistem manajemen kualitas pada perusahaan. TQM (*total quality management*) merupakan suatu pendekatan berfokus pada pelanggan yang memperlihatkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi. Penerapan TQM (*total quality management*) dalam perusahaan dapat memberikan dampak yang baik, seperti meningkatnya produktivitas dalam perusahaan, proses dalam perusahaan semakin meningkat dengan dilakukannya

perbaikan terus menerus, kemampuan dan pengetahuan karyawan meningkat karena selalu dilibatkan dalam setiap kegiatan terutama yang berhubungan dengan kualitas. Menurut Agus dan Sagir, (2001 dalam (Addae-Korankye 2013), menunjukkan bahwa jika suatu perusahaan memiliki program TQM (*total quality management*) yang tepat atau efektif maka akan sangat meningkatkan kinerja operasi. Dan menurut Mann, (1992) dalam (Addae-Korankye 2013) juga memiliki pendapat yang sama bahwa TQM (*total quality management*) bukan hanya alat manajemen yang berguna untuk menghasilkan jasa dan produk yang berkualitas tetapi juga proses yang mengarah pada peningkatan kinerja yang lebih menguntungkan.

Keunggulan yang dimiliki usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yaitu mampu memperluas lapangan pekerjaan bagi banyak kalangan masyarakat serta berperan untuk membantu pemerataan pendapatan masyarakat menurut (Ardiana, Brahmayanti, and Subaedi 2010). Selain itu usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) berperan aktif sebagai salah kegiatan wirausaha yang menghasilkan laba, menambah lapangan pekerjaan, serta memberdayakan keterampilan masyarakat dalam berwirausaha. Dengan banyaknya usaha mikro kecil dan menengah (UMKM), maka persaingan dalam usaha persaingan mikro kecil dan menengah (UMKM) akan sangat ketat, industri makin lama akan semakin berkembang menjadi lebih banyak, dimana perusahaan akan berusaha mencapai tujuannya baik perusahaan yang sudah berkembang maupun perusahaan yang baru berkembang, berbagai strategi yang di gunakan dalam mencari kinerja yang optimal, salah satunya yaitu menerapkan berbagai elemen penting dari TQM (*total quality management*). Secara lebih detail, penelitian ini akan mengangkat judul “ **Pengaruh TQM (*Total Quality Management*) Terhadap Kinerja Organisasi Pada UMKM Industri Makanan Kabupaten Badung** “

1.2. Rumusan Masalah

Peran UMKM dalam perekonomian Indonesia bahkan dapat mempengaruhi peningkatan maupun penurunan pertumbuhan ekonomi. Sesuai dengan UUD 1945 yakni pasal 33 ayat 4, UMKM adalah bagian dari perekonomian nasional mandiri serta mempunyai potensi besar agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan terjadinya pandemi covid 19 sangat mempengaruhi pertumbuhan perekonomian UMKM khususnya di kabupaten Badung itu sendiri . Hambatan yang dihadapi oleh UMKM di kabupaten Badung disebabkan oleh kurangnya pengetahuan, keterampilan, sumber daya bisnis, dan kemampuan untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Melalui peningkatan kualitas dengan menganalisis penerapan pendekatan TQM, penelitian ini mencoba untuk menguji kesenjangan penelitian yang terkait dengan konsep TQM (Fokus Pelanggan, Perbaikan berkelanjutan, Berbasis Strategis, Keterlibatan Karyawan) di UKM dan dampaknya terhadap kinerja organisasi.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di buat tersebut maka pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Apakah TQM (*total quality management*) fokus pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pada UMKM ?
2. Apakah TQM (*total quality management*) perbaikan berkelanjutan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pada UMKM ?
3. Apakah TQM (*total quality management*) berbasis strategis berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pada UMKM ?
4. Apakah TQM (*total quality management*) keterlibatan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pada UMKM ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penggambaran rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah mengkaji empat elemen dari TQM (*total quality management*) yaitu fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, berbasis strategis, keterlibatan karyawan terhadap kinerja organisasi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM).

1.4. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih spesifik, maka penulis membuat batasan sampel dan variabel untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti:

1. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2021. Penelitian dimulai pada saat pengambilan data dan sampel telah dikumpulkan melalui kuesioner sampai penelitian selesai dan disetujui.
2. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:
 - a. Variabel independen (Fokus Pelanggan, Perbaikan berkelanjutan, Berbasis Strategis, Keterlibatan Karyawan).
 - b. Variabel dependen (kinerja organisasi)

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang akan berguna bagi beberapa pihak yang terkait dengan penelitian, diantaranya adalah:

1. Bagi UMKM di Kabupaten Badung.

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan berguna bagi pelaku UMKM di Kabupaten Badung, khususnya yang bergerak di industri makanan agar dapat terus meningkatkan kualitasnya dengan menggunakan empat elemen TQM (*total quality*

management) yang di gunakan dalam penelitian ini. Hal ini agar kualitas dari usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) meningkat dan dapat berkembang di dunia bisnis.

2. Bagi Pembaca.

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian lanjutan atau penambah ilmu pengetahuan, serta sumber data khususnya mengenai pengaruh TQM (*total quality management*) terhadap kinerja organisasi.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 bagian yaitu pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, hasil dan pembahasan serta penutup. Berikut merupakan sistematika penulisan skripsi :

BAB I

Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, Tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan yang terakhir yaitu sistem penulisan.

Landasan Teori

Dalam bab ini membahas mengenai teori dan konsep dengan pernyataan yang dibuat dengan sistematis dan membahas mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian ini seperti definisi kualitas, TQM (*Total Quality*

BAB II

Management), Fokus Pelanggan, Perbaikan berkelanjutan, Berbasis Strategis, Keterlibatan Karyawan dan yang terakhir kinerja organisasi.

Metode Penelitian

Bab ini memaparkan mengenai jenis penelitian, metode pengumpulan data, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi, sampel dan metode penarikan sampel, variabel penelitian, definisi operasional penelitian, metode pengukuran data, analisis deskriptif, dan metode analisis data .

Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini membahas mengenai metode yang digunakan dan membahas mengenai hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan serta pembahasan yang sistematis. Pada bagian hasil akan dipaparkan dengan jelas agar para pembaca dapat dengan mudah memahami.

BAB III

BAB IV

BAB V

Penutup

Bab ini membahas kesimpulan dari penelitian yang di lakukan serta saran bagi para pemilik UMKM maupun peneliti selanjutnya.

