

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan harapan untuk memperoleh posisi yang menguntungkan, di dunia bisnis yang sangat kompetitif ini. Banyak organisasi mencoba untuk mengadopsi solusi bisnis yang efektif serta efisien. Seiring dengan berubahnya orientasi bisnis yang semakin berfokus pada konsumen dengan memberikan produk dan jasanya diharga yang kompetitif (Talapatra et al., 2020). Filosofi dari *TQM* sangat membantu organisasi dalam situasi seperti ini. *TQM* memungkinkan organisasi untuk mengintegrasikan berbagai aktivitas peningkatan kualitas dari perspektif yang berbeda sehingga meningkatkan produktivitas dan profitabilitas organisasi. Serta dengan mengelola kualitas dapat menciptakan *competitive advantage* melalui kepuasan pelanggan yang lebih besar dan kinerja yang unggul (Aquilani et al., 2017).

Meskipun penerapan *TQM* meningkatkan kinerja bisnis, industri masih menghadapi kendala selama penerapan *TQM* di organisasinya. Hambatan tersebut bisa berupa kurangnya komitmen dari manajemen puncak, kurangnya pengetahuan terhadap konsep *TQM*, budaya organisasi yang kurang mendukung, maupun ketidak sempurnaan penerapan praktik *TQM*.

Program implementasi *TQM* sangat kontekstual dan membutuhkan perubahan budaya yang ekstensif di seluruh organisasi (Baidoun et al., 2018;

Talapatra et al., 2020). Serta seberapa besar perubahan itu perlu dilakukan bergantung pada ukuran organisasi, jenis, hingga budaya di negara dimana organisasi itu berdiri. Kontekstual diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dalam sebuah konteks, dimana konteks saat ini ialah faktor-faktor yang dapat membantu dalam implementasi *TQM*. faktor-faktor ini berhubungan dengan budaya yang diperlukan untuk implementasi *TQM* ke dalam organisasi (Talapatra et al., 2020).

Faktor pendukung sumber daya manusia (SDM) Dan *TQM* memiliki hubungan yang erat dalam proses manajemen bisnis, implementasi *TQM* yang beriringan dengan manajemen SDM akan meningkatkan performa pada organisasi itu sendiri (Jayashree & Faisal, 2017). Dimana SDM memiliki peran yang sangat esensial dalam kesuksesan dari *TQM*.

Faktor prosedural membawa perubahan efektif dalam proses organisasi. Karena dengan prosedur yang baik dan terorganisir, maka perubahan di dalam organisasi akan terlihat dengan jelas. Tujuan akhir dari implementasi *TQM* adalah pengembangan organisasi, yang sangat tergantung pada komitmen manajemen puncak terhadap peningkatan kualitas.

Terdapat hubungan diantara peran perencanaan strategis dengan *TQM* merupakan sesuatu yang tidak dapat dielakan. Dimana kekuatan dari perencanaan strategis jatuh pada pengaplikasian dan kegunaannya (Oschman, 2017). Tanpa strategi yang berkualitas, organisasi tidak dapat menetapkan tujuan dan prioritas yang jelas mengenai pelanggan dan orientasi pasar.

Akibatnya, organisasi mungkin tidak mengidentifikasi bidang target untuk kegiatan perbaikan dan gagal mengalokasikan sumber daya ke area yang diperlukan. Faktor-faktor pendukung strategis merupakan satu dari lima faktor inti penentu keberhasilan implementasi *TQM*.

Faktor struktural terkait dengan struktur organisasi, sumber daya fisik, dan dukungan keuangan yang diperlukan untuk implementasi *TQM* (Talapatra et al., 2020). Faktor ini menjadi sebuah persyaratan yang mendasar bagi organisasi untuk mengimplementasikan *TQM*.

Faktor-faktor di atas merupakan *Critical Factor (CF)* yang dapat mendukung pengimplementasian *TQM*. Di dalam penelitian ini akan membahas mengenai faktor-faktor tersebut semakin dalam lagi beserta pengaruhnya dengan implementasi *TQM* pada organisasi di sektor *Food and Beverages*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti menentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh faktor pendukung sumber daya manusia terhadap implementasi *TQM* pada kedai kopi di Bali ?
2. Apakah ada pengaruh faktor pendukung kontekstual terhadap implementasi *TQM* pada kedai kopi di Bali ?
3. Apakah ada pengaruh faktor pendukung prosedural terhadap implementasi *TQM* pada kedai kopi di Bali ?

4. Apakah ada pengaruh faktor pendukung strategis terhadap implementasi *TQM* pada kedai kopi di Bali ?
5. Apakah ada pengaruh faktor pendukung struktural terhadap implementasi *TQM* pada kedai kopi di Bali ?

1.3 Batasan Penelitian

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka penulis menyusun batasan masalah agar penelitian ini lebih terfokus, terarah dan tidak jauh dari inti permasalahan. batasan-batasan masalah yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. *Critical Factors* memiliki lima komponen utama yaitu: Faktor Pendukung Sumber Daya Manusia, Faktor Pendukung Kontekstual, Faktor Pendukung Prosedural, Faktor Pendukung Strategis, serta Faktor Pendukung Struktural.
2. Terdapat lima indikator dalam keberhasilan implementasi *TQM* diantaranya: meningkatnya kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, kualitas produk, keterlibatan pekerja, serta berbagi informasi.
3. Penelitian dilakukan pada 4 kabupaten di Bali yaitu: Klungkung, Gianyar, Badung, serta Denpasar.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan faktor-faktor pendukung perubahan strategis yang dibutuhkan dalam organisasi guna meningkatkan tingkat keberhasilan selama implementasi *TQM* serta mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor tersebut dalam proses implementasi.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan ketika dilakukan pengambilan keputusan dan sebagai pedoman serta wawasan terkait pengaruh *Critical Factors* terhadap implementasi *TQM*.

1.5.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan, informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki penelitian sejenis mengenai pengaruh *Critical Factors* terhadap implementasi *TQM*.