

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Bisnis saat ini semakin marak membahas tentang kualitas, terutama jika menyangkut pekerjaan yang terlibat dalam penciptaan produk, baik barang berwujud maupun layanan tidak berwujud. Sebuah produk dibuat disebabkan oleh adanya kebutuhan manusia dan kebutuhan tersebut berkembang dari masa ke masa dengan tuntutan mutu yang semakin kompleks. Para konsumen seiring berjalannya waktu semakin lebih kritis dalam membuat permintaan yang bersifat menuntut terhadap adanya peningkatan suatu produk mencakup komoditas dan layanan yang baik agar memiliki kualitas yang lebih baik.

Usaha manufaktur di Indonesia merupakan usaha yang mengolah bahan baku menjadi barang yang berguna yang dapat dijual kepada masyarakat umum. Adapun perusahaan manufaktur sangat membutuhkan manajemen produksi yang baik untuk mengatur proses pembuatan produk berjalan sesuai keinginan perusahaan. Untuk itu, perusahaan juga membutuhkan suatu strategi untuk meminimalisir pengeluaran biaya seminim mungkin hingga mengoptimalkan pendapatannya serta menghasilkan output dengan kualitas yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Adapun salah satu untuk membantu hal tersebut adalah menerapkan TQM (*Total Quality Management*) dalam pendekatan manajemen organisasi dengan dukungan dan partisipasi dari seluruh pihak internal maupun instansi-instansi yang

terkait dengan tujuan jangka panjang yang memberikan manfaat pada seluruh aspek dalam organisasi. Namun untuk itu, perusahaan membutuhkan kekompakan dan komunikasi yang baik sehingga dapat memberikan informasi akurat yang sesuai dengan kondisi yang sedang terjadi. QMI (*Quality Management Information*) dapat dijadikan acuan dalam manajemen perbaikan kualitas informasi maupun komunikasi dalam seluruh aspek perusahaan.

Dengan menerapkan strategi TQM perusahaan juga dapat menjadikan karyawan lebih bertanggungjawab atas pekerjaannya dalam mengontrol setiap kualitas produk dan menghentikan produksi yang mengakibatkan timbulnya suatu permasalahan dalam pabrik serta memberikan dorongan pada mereka untuk berinisiatif mencari cara lainnya untuk meningkatkan kualitas dalam proses produksi.

Selain menerapkan manajemen kualitas secara total perusahaan juga harus memperhatikan kualitas dari manajemen informasi yang ada dalam perusahaan. Kualitas Manajemen Informasi atau QMI (*Quality Management Information*) Menurut Anh dan Matsui 2011 adalah proses yang berfokus dalam pengumpulan data dan menganalisisnya secara sistematis menggunakan tahapan pemecahan masalah untuk menemukan masalah yang paling serius yang terjadi dalam perusahaan dan menemukan penyebab dari masalah tersebut dan memberikan solusi yang paling tepat. Menurut Anh dan Matsui (2011), penerapan manajemen kualitas bergantung pada manajemen kualitas informasi, yang dicapai dengan mendorong karyawan untuk membuat keputusan yang berfokus pada pelanggan, dikelola oleh personel, dan mendorong upaya manajemen puncak untuk membujuk bisnis untuk membeli produk dan menggunakan manajemen kualitas informasi untuk peningkatan kualitas lebih lanjut melalui kontak dan komunikasi di shop floor dan masing-

masing divisi dalam bisnis, seperti informasi yang mengirimkan umpan balik, pelatihan, dan bimbingan. Penerapan QMI dapat dijelaskan maupun dikoordinasikan sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan baik antara divisi atau departemen maupun lainnya di dalam Perusahaan.

Namun, dalam pelaksanaannya fakta nya penerapan komunikasi internal terutama komunikasi dengan karyawan tidak semudah teorinya. Permasalahan-permasalahan terkait dengan kurangnya komunikasi dengan karyawan perlu untuk diatasi dengan komunikasi yang bagus diantara manager dan karyawan. Untuk mencapai tujuan *good commucation* memerlukan sebuah cara agar perusahaan bisa mendapatkan dukungan dari karyawan, dan karyawan juga bisa memahami keinginan perusahaan. Maka, komunikasi diantara kedua-nya harus terencana secara sistematis dan terstruktur agar menghasilkan komunikasi yang baik dan informasi yang riil. Komunikasi dalam internal harus memiliki komunikasi yang baik agar dapat menciptakan suatu hubungan baik dalam semua aspek publik di dalamnya sehingga dapat mendorong tercapainya sinergi kinerja operasional perusahaan yang sesuai tujuan.

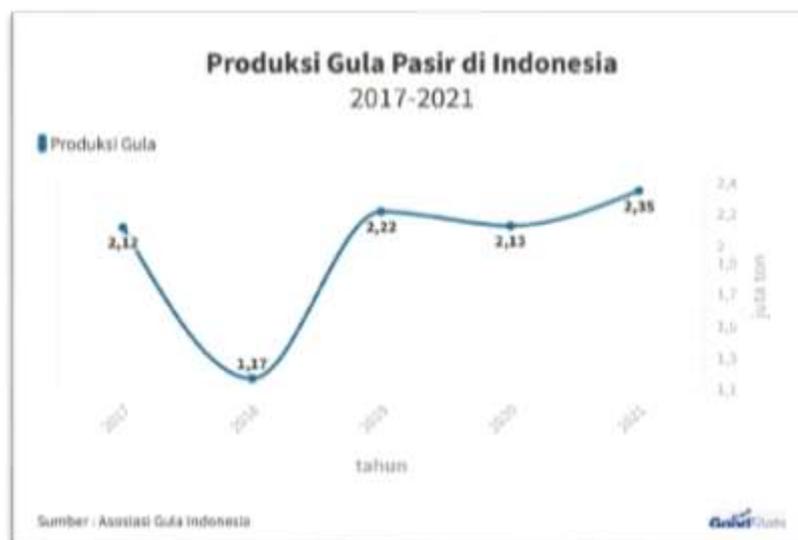
Telah banyak ditemukan literatur-literatur studi empiris yang menguji tentang hubungan antara TQM (*Total Quality Management*) dan QMI (*Quality Management Information*) terhadap kinerja operasional perusahaan. Salah satu dari penyelidikan tersebut misalnya yang diterapkan oleh Wijaya dan Suryawan (2014) dalam penelitiannya terkait pengaruh TQM dan QMI pada kinerja perusahaan juga menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara TQM dan QMI terhadap kinerja perusahaan. Oleh karena itu implementasi TQM dan QMI yang baik diharapkan dapat membantu jalannya proses kinerja

operasional perusahaan di seluruh Indonesia sehingga dapat menghasilkan produk yang lebih berkualitas dan unggul di kalangan masyarakat.

Bagi Masyarakat Malang tentu sudah tidak asing dengan perusahaan manufaktur PG. Kebon Agung yang terletak di desa Kebon Agung, kecamatan Pakisaji, kabupaten Malang. Pabrik ini didirikan oleh seorang pengusaha Tionghwa, Tan Tjwan Bie, pada tahun 1905. PG. Kebon Agung Malang mempunyai produk andalan yaitu Gula SHS yang memiliki kepanjangan Superium Hoofd Suiker. Nama tersebut diambil dari bahasa Belanda yang memiliki arti Gula Kelapa Kelas Super. Selain itu, PG. Kebon Agung Malang juga memiliki produk lainnya seperti Ritel Gula, Tetes Tebu, Ampas Tebu dan lain-lain

Berikut data produksi gula di Indonesia

Gambar 1. Data Produksi Gula Pasir Di Indonesia



Sumber: GoodStats | Grafik produksi gula Indonesia 2017-2021

Di Indonesia saat ini terjadi kelangkaan gula. Selain itu, harga gula juga meningkat. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Studi Independen Advisory Indonesia, berbagai variabel seperti keseimbangan antara luas tanam dan kapasitas giling berkontribusi terhadap rendahnya produksi. Rendahnya produksi di Indonesia disebabkan oleh rendahnya kualitas benih, metode pertanian tradisional, dan pertanian milik petani kecil. Pada 63 persen pabrik gula, rasio luas tanam terhadap luas penggilingan tidak seimbang, termasuk perubahan peran luas tanam. Produktivitas khusus wilayah Jawa Timur mengalami penurunan dari 90% menjadi sekitar 65%.

Berdasarkan gambar di atas, keluaran gula masih tidak menentu; Gula yang dihasilkan pada tahun 2017 berjumlah 2,12 juta ton. Kemudian, dengan persentase penurunan sebesar 44,8 persen pada tahun 2018, turun menjadi 1,17 juta ton. Namun pada tahun berikutnya terjadi peningkatan sebesar 89 persen menjadi 2,22 juta ton. Pada tahun 2020 terjadi penurunan lebih lanjut sebesar 4,52 persen menjadi 2,13 juta ton. Sebaliknya, akan terjadi kenaikan sebesar 2,35 juta ton pada tahun 2021.

Kebutuhan gula nasional secara keseluruhan saat ini sebesar 7,3 juta ton per tahun, dan lebih dari 4 juta ton masih berasal dari sumber luar negeri, menurut statistik Badan Pangan Nasional tahun 2022. Hanya 2,2 juta ton gula yang diproduksi di dalam negeri setiap tahunnya yang dapat memenuhi kebutuhan gula nasional. kebutuhan konsumsi gula nasional sebesar 3,2 juta ton per tahun.

Saat ini, PG. Kebon Agung mengalami kesulitan mencapai target produksi gulanya pada tahun 2022 sebesar 196.000 ton. Sulit untuk merealisasikan lahan yang luas karena cuaca buruk dan banyaknya konflik kepentingan, termasuk industri, proyek infrastruktur dan upaya lainnya. Jumlah

yang diinginkan untuk digiling tahun ini adalah 1,9 juta ton tebu, dengan kemampuan penggilingan PG 12.000 tebu per hari (TCD).

Oleh karena itu, PG Kebon Agung lebih berkonsentrasi pada peningkatan kapasitas mesin, memperluas hubungan dengan produsen tebu di wilayah kerja, dan meningkatkan kualitas tebu guna meningkatkan produksi dan mencapai tujuan. Sehingga, seluruh pihak internal perusahaan harus berperan dalam menghasilkan informasi berkualitas tinggi dari hulu hingga hilir agar tujuan produksi dapat tercapai dengan sukses. Selain itu, dukungan dari pemerintah dan organisasi terkait juga diperlukan.

Dari adanya permasalahan tersebut penulis melakukan kajian terhadap permasalahan tersebut dengan mengangkat judul yaitu: “Pengaruh Penerapan TQM (*Total Quality Management*) dan QMI (*Quality Management Information*) Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan PG. Kebon Agung Malang)”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di PG. Kebon Agung Malang maka, dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah TQM dan QMI berpengaruh terhadap PG Kebon Agung Malang?
2. Apakah TQM berpengaruh terhadap kinerja operasional PG Kebon Agung Malang?
3. Apakah QMI berpengaruh terhadap kinerja operasional PG Kebon Agung Malang?
4. Manakah dari TQM dan QMI yang berpengaruh dominan terhadap kinerja operasional PG Kebon Agung Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan apakah TQM dan QMI berpengaruh terhadap kinerja operasional PG. Kebon Agung Malang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah TQM berpengaruh terhadap kinerja operasional PG. Kebon Agung Malang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah QMI berpengaruh terhadap kinerja operasional PG. Kebon Agung Malang
4. Untuk menjelaskan manakah dari TQM dan QMI yang berpengaruh dominan terhadap kinerja operasional PG. Kebon Agung Malang

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk perusahaan, informasi ini bisa digunakan sebagai sumber wawasan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan efektivitas praktik TQM dan QMI guna meningkatkan performa operasional di PG Kebon Agung Malang
2. Bagi dunia akademis, temuan ini dapat menjadi kontribusi penting dalam pengembangan pemahaman tentang dampak implementasi TQM dan QMI terhadap kinerja operasional perusahaan.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang berharga bagi pemerintah kota Malang dalam upaya menerapkan TQM dan QMI serta meningkatkan kinerja operasional PG Kebon Agung Malang.