

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pandemic Covid telah berlangsung selama 2 tahun di seluruh Dunia termasuk di Negara Indonesia. Setelah masa Covid-19 berlalu, jumlah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang ada di Indonesia mengalami peningkatan. Banyak orang menciptakan lapangan pekerjaannya sendiri maupun untuk orang disekitarnya. Kebanyakan UMKM yang berkembang di Indonesia bergerak dibidang kuliner, dikarenakan makanan merupakan kebutuhan pokok manusia yang dapat terus dikembangkan dan memiliki potensi baik di pasar Indonesia.

Salah salah satu UMKM di Indonesia khususnya di Malang yang akan menarik untuk diteliti yaitu Rumah Makan Kanvill Dau. Ditengahnya gencar banyaknya usaha makanan di bidang kulineran Kanvil Dau hadir dengan tema Coffee and Grill dengan menyuguhkan pemandangan yang sangat indah. Dengan waktu yang singkat Kanvill Dau dapat mengembangkan usahanya untuk semakin besar dan semakin bagus dalam segi pelayanan, menu, dan lainnya.

Kanvill Dau menjadi salah satu tempat yang sangat populer dan terkenal diantara tempat populer lainnya. Karena dengan mudahnya konsumen atau orang mendapatkan informasi melalui media social, dengan demikian tempat tersebut dengan mudah dapat memiliki konsumen baru dari berbagai wilayah. Semua konsumen rela dari tempat yang cukup jauh agar dapat menikmati seluruh fasilitas yang cukup menarik. Diperkirakan tempat tersebut dapat menerima konsumen dalam sehari sebanyak ratusan orang. Dengan

banyaknya konsumen yang dapat datang ke Kanvill Dau tentu saja sangat penting untuk adanya strategi manajemen yang baik.

Penting bagi pengusaha untuk mengetahui strategi manajemen operasi dalam melakukan kegiatan UMKM, untuk membuat usahanya dapat berjalan dengan baik. Manajemen Operasi dalam sebuah organisasi memiliki peran penting untuk menciptakan profitabilitas dan keberlanjutan (Ozduru, 2015). Dalam konteks strategi perusahaan, penerapan manajemen operasi bertujuan untuk meningkatkan produktivitas melalui peningkatan nilai tambah dari produk dan jasa yang dihasilkan dalam setiap proses produksi, sehingga bisa menghasilkan kinerja perusahaan yang optimal (Milovanovic, 2016). Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan produktivitasnya adalah dengan pengelolaan sumberdaya secara tepat, sehingga bisa menghasilkan output (barang, dan jasa) dengan kualitas yang tepat, dalam jumlah yang tepat, dalam jangka waktu yang tepat dan dengan biaya yang tepat (Akrani, 2011).

Banyaknya usaha yang buka di bidang usaha yang sama mengakibatkan perubahan selera konsumen, kemajuan teknologi, serta perubahan sosial ekonomi memunculkan tantangan - tantangan dan peluang dalam bisnis (Regina dan Devie, 2013). Kualitas tidak dapat diabaikan dalam persaingan karena hal itu menjadi unsur yang berpengaruh. Menurut Susanty (2011) salah satu cara yang dipakai untuk mencapai dan meningkatkan kualitas dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) dalam perusahaan.

TQM merupakan sebuah konsep yang digunakan oleh organisasi untuk mempertahankan keunggulan bersaing dan memastikan efektivitas

operasional perusahaan. Penerapan TQM dilakukan sebagai salah satu strategi perusahaan dalam menghasilkan kinerja pelayanan yang baik, sehingga pelaksanaannya berorientasi pada kepuasan pelanggan dan melibatkan seluruh anggota perusahaan termasuk karyawan. Dari sini, dapat dikatakan bahwa praktik TQM ditujukan untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan (terus - menerus) terhadap produk dan jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya (Putri, 2009), sehingga bisa menghasilkan kualitas yang terbaik dan unggul dalam persaingan (Tjiptono dan Diana, 2007).

Beberapa hasil penelitian menjelaskan bahwa TQM menjadi salah satu pendekatan praktek yang terbaik guna meningkatkan kinerja perusahaan (Callystha dan Devie, 2013). Gaspersz (2006) mengemukakan bahwa tujuan dari kepemimpinan dalam manajemen kualitas adalah meningkatkan kinerja manusia dan mesin, memperbaiki atau meningkatkan kualitas yang ada, meningkatkan *output* dan produktivitas, serta secara simultan menciptakan kebanggaan kerja (*Pride of Workmanship*) bagi pekerja. Menurut konsep manajemen kualitas kepemimpinan yang efektif adalah kemampuan yang dapat peka terhadap perubahan dan fokus dalam pekerjaan. Wibowo (2007) mengemukakan bahwa *Total Quality Management* memiliki koneksi yaitu, kepemimpinan yang kuat karena hal tersebut merupakan kunci keberhasilan rencana strategik dan penyampaian tujuan kualitas.

Sebuah perusahaan agar dapat bersaing dan memiliki kinerja yang baik dapat mengimplementasikan *Total Quality Management*. Meningkatnya kompetisi global membuat pengusaha mengadopsi *Total Quality Management* (TQM) sebagai strategi dalam memenuhi persyaratan pelanggan. Untuk

mencapai keunggulan perusahaan dalam segala aspek bisnis melalui perbaikan yang dilakukan secara terus menerus pada perusahaan maka dibutuhkan TQM sebagai filosofi manajemen. Hal tersebut karena TQM memberikan pengaruh terhadap daya saing dan kinerja dari perusahaan.

Terkait dengan kinerja karyawan, pada dasarnya penerapan TQM yang dilakukan secara terencana dan terarah diharapkan dapat membantu dalam peningkatan produktivitas dan kinerja karyawan (Purnomo, 2006). Oleh karena itu, perusahaan perlu membuat sistem pengukuran kinerja yang tepat untuk mengetahui karakteristik dan kualitas kinerja serta mengidentifikasi tindakan - tindakan yang dapat diambil dalam upaya peningkatan produktivitas kerja karyawan, maka perusahaan akan lebih meningkatkan kinerja karyawannya, dan peningkatan kinerja tersebut akan berdampak pada peningkatan mutu perusahaan (Ismunawan, 2010).

Ada sebelas unsur - unsur kunci mutu total, yaitu: didasarkan pada strategi, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap mutu, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja kelompok, peningkatan sistem terus-menerus, pendidikan dan pelatihan, kebebasan melalui kontrol, kesatuan tujuan, keterlibatan dan pemberian wewenang kepada karyawan (Goetsch and Davis, 2002: 11-13). Dalam (Stoner et al, 1996:221) lima ide utama dalam pendekatan untuk semua metode TQM. Lima ide itu adalah: pendekatan sistem, peralatan TQM, fokus pada pelanggan, peran manajemen, partisipasi karyawan.

Secara empiris, hasil kajian mengenai dampak penerapan TQM terhadap kinerja perusahaan. Terdapat hubungan yang positif antara tingkat pelaksanaan praktik TQM dengan kinerja organisasi. Terdapat dari beberapa

temuan peneliti sebelumnya, diketahui bahwa penerapan TQM dapat mempengaruhi kinerja karyawan, meskipun pengaruh tersebut mungkin berbeda pada setiap perusahaan. Juga terdapat pengaruh antara *Total Quality Management* dan *Reward System* terhadap kinerja manajerial seperti (1) TQM memberikan pengaruh positif terhadap kualitas (2) adanya efek positif kualitas kinerja dan kinerja keuangan. (3) adanya pengaruh langsung dari TQM pada kinerja keuangan (4) kualitas kinerja mempengaruhi TQM terhadap kinerja keuangan.

Selain bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi melalui kinerja karyawannya, efektifitas penerapan TQM juga dapat mendorong perasaan afektif seseorang dalam pekerjaannya. Dalam hal ini, TQM sebagai sistem manajemen mutu yang berorientasi pada kualitas produk dan jasa, mempunyai tujuan akhir yakni mencapai kepuasan pelanggan (Samsir, 2014). Seperti yang dinyatakan oleh Akdere (2009) bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kepuasan pelanggan dan kepuasan kerja karyawan. Hal ini memberikan implikasi bahwa kepuasan pelanggan, sebagai tujuan dari manajemen mutu, dapat dicapai melalui kepuasan kerja karyawan (Schroeder, *et al.* 2005)

Daya saing merupakan bentuk-bentuk strategi yang dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya (Regina dan Devie, 2013). Daya saing berkelanjutan merupakan salah satu strategi perusahaan dalam misi pencapaian tujuan akhirnya yaitu, kinerja yang maksimal dan menghasilkan keuntungan yang tinggi. Dengan arti, daya saing berkelanjutan bukan merupakan sebuah sarana dalam mencapai tujuan akhir, namun daya saing disini merupakan sebuah sarana dalam mencapai tujuan

akhir yaitu peningkatan kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan adalah *output* yang dihasilkan oleh perusahaan yang diukur dan dibandingkan dengan *output* yang diharapkan oleh suatu perusahaan (Johanshashi *et al.*, 2012).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau”**

B. Perumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang sudah dipaparkan pada atas, telah dijelaskan terdapat beberapa unsur-unsur kunci mutu total, yaitu: didasarkan di strategi, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap mutu, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja gerombolan, peningkatan sistem, pendidikan serta training, kebebasan melalui kontrol, kesatuan tujuan, keterlibatan dan hadiah wewenang kepada karyawan (Goetsch and Davis, 2002: 11-13). ada 5 ide utama dalam pendekatan buat semua metode TQM. Lime inspirasi itu yaitu: pendekatan sistem, peralatan TQM, penekanan pada pelanggan, kiprah manajemen, partisipasi karyawan. Penelitian ini penulis membatasi penelitian di empat sub variabel yang terdapat di *Total Quality Management* yaitu fokus pada pelanggan, pendidikan serta training, pelibatan serta pemberdayaan, dan perbaikan berkesinambungan, maka rumusan persoalan yang akan diteliti, yaitu :

1. Apakah fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau?
2. Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau?

3. Apakah pelibatan pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau?
4. Apakah perbaikan berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau?
5. Apakah focus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pelibatan pemberdayaan karyawan, dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau?
6. Manakah focus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pelibatan pemberdayaan karyawan, dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka diperoleh tujuan masalah pada penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pelibatan pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau

4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah perbaikan berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah focus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pelibatan pemberdayaan karyawan, dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis manakah focus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pelibatan pemberdayaan karyawan, dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Kanvill Dau.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna kepada pihak-pihak yang terkait, antara lain:

1. Perusahaan/Instansi

Bagi perusahaan bisa dijadikan keliru satu asal isu, masukan serta dorongan bagi tempat tinggal Makan Kanvill Dau dalam upaya mempertinggi kualitas produknya dan meningkatkan kinerja perusahaan supaya bisa terus bersaing, serta pentingnya penerapan TQM menggunakan baik buat mempertinggi kualitas sendok makan yang akan berdampak di kinerja perusahaan.

2. Akademik

Menyampaikan pengetahuan simpel serta pengalaman langsung yang diuji cobakan melalui teori yang telah dipelajari dan mengetahui lebih pada tentang topik yang diteliti. Serta menjadi bentuk

pengimplementasian ilmu yang dipelajari sewaktu kuliah terkait dengan pengaruh TQM terhadap kinerja karyawan serta keunggulan kompetitif

3. Publik

Bagi publik bisa sebagai bahan penambahan wawasan serta dapat dijadikan surat keterangan penelitian berikutnya yang memiliki topik serupa menggunakan penelitian ini. Serta dapat dijadikan menjadi pengembang ilmu dalam bidang manajemen, khususnya manajemen operasi tentang faktor-faktor *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan.