

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia telah memasuki era perdagangan yang lebih luas. Era perdagangan bebas antar beberapa negara di Asia Tenggara. Negara-negara yang terlibat dalam wilayah “ASEAN” pun bersama-sama menghadapi situasi yang disebut MEA . Menurut Iskandar (2003), MEA merupakan singkatan dari Masyarakat Ekonomi ASEAN yang memiliki pola mengintegrasikan ekonomi ASEAN dengan cara membentuk sistem perdagangan bebas atau *free trade* antara negara-negara anggota ASEAN. Di era ini, telah disepakati bahwa kita (termasuk negara ASEAN lainnya) akan menjalani pasar bebas dimana perdagangan antar negara tersebut lebih mudah, lebih luas dan tanpa adanya peraturan (perpajakan, bea cukai, dll) yang menyulitkan pelaku ekonomi, sehingga pasar di ASEAN menjadi pasar dimana pertarungan besar dan kuat terjadi. Produk-produk akan bersaing, bukan lagi dengan produk dalam negeri sendiri, melainkan persaingan dengan negara lain. Produk yang kompetitif lah yang akan memenangkan persaingan ini.

Masuknya tenaga ahli dari luar negeri dan juga produk produk asing sangat berpengaruh pada usaha/industri tersebut. Di Pusat Grosir Surabaya sebagai contoh. Kini sudah tidak asing lagi bahwa barang barang mulai dari mainan, produk oleh-oleh haji (sajadah, tasbih, dll) hingga produk kebutuhan rumah tangga sudah tidak berlabel *made in Indonesia*, melainkan lebih dominan

hasil buatan dari negara-negara tetangga (Cina, Filipina, dll). Pasar hampir dikuasai pihak asing karena kualitas dan harga yang bersaing. Kita sebagai tuan rumah di negara ini, seharusnya kita bisa menguasai pasar dengan produk produk kita sendiri.

Perusahaan harus mampu menciptakan produk barang dan jasa yang tepat dengan kualitas dan mutu yang lebih baik, harga yang bersaing dan pelayanan yang lebih baik pula dibanding dengan pesaing-pesaingnya agar perusahaan atau organisasi dapat berkembang dan memenangkan persaingan (khususnya MEA). Untuk mencapai tujuan yang diinginkan tersebut, diperlukan perbaikan kualitas dan mutu dalam semua aspek yang berkaitan dengan produk tersebut. Beberapa yang harus diperhatikan yaitu hal yang berkaitan dengan material, tenaga kerja, promosi yang efektif dan layanan yang memuaskan pelanggan, sehingga mampu menarik konsumen yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah konsumen dan menjadi pelanggan yang setia. Oleh karena itu diperlukan adanya strategi dan pendekatan pendekatan yang diterapkan pada perusahaan tersebut.

Menurut Rovila (2014:50) dari berbagai pendekatan, terdapat pendekatan yang saat ini marak digunakan oleh banyak perusahaan atau organisasi. Mereka terus berupaya untuk menerapkan pendekatan *Total Quality Management* (TQM). Pendekatan ini merupakan suatu pendekatan melalui perbaikan terus menerus dalam menjalankan bisnis untuk memaksimalkan daya saing organisasi. Pendekatan TQM adalah salah satu pendekatan untuk selalu

meningkatkan kualitas dan mutu perusahaan dengan cara menerapkan dimensi-dimensi yang terdapat dalam TQM.

Total Quality Management telah berkembang sebagai pandangan baru dan inovasi baru bagi kalangan pebisnis dalam mengembangkan strategi pemasaran dan strategi bisnis. Pendekatan ini dipandang cocok untuk diterapkan pada setiap perusahaan yang ingin bersaing, terutama di era MEA ini. Lingkup TQM meliputi manajemen mutu terpadu secara keseluruhan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat. Strategi bisnis yang dimaksud dalam TQM adalah bagaimana perusahaan dapat membuat produk yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan. Strategi ini difokuskan agar pelanggan setia dengan produk perusahaan, serta produk yang diciptakan oleh perusahaan mampu membuat pelanggan merasa puas serta perusahaan dapat mengantisipasi kebutuhan pelanggan selanjutnya.

Begitu pentingnya pendekatan ini untuk diterapkan di Indonesia, sehingga beberapa penelitian mengenai *Total Quality Management* telah dilakukan. Salah satu penelitian terdahulu yang dijadikan salah satu acuan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Muttaqin dan Dharmayanti pada tahun 2015. Dilihat dari hasil penelitian menunjukkan (1) Pelaksanaan TQM berpengaruh positif terhadap kinerja kualitas (2) Efek positif kinerja Kualitas terhadap kinerja keuangan (3) TQM berpengaruh langsung pada kinerja keuangan (4) Kinerja Kualitas menengahi TQM terhadap kinerja keuangan. (Muttaqin dan Dharmayanti, 2015).

Perusahaan dikatakan berkualitas apabila memiliki sistem produksi yang baik dengan proses yang terkendali. Salah satu pendekatan yang dapat memenuhi tujuan tersebut adalah pendekatan *Lean Six Sigma*. Melalui metode *Define, Measure, Analyze, Improve* dan *Control* (DMAIC) dalam pendekatan *Lean Six Sigma*, maka perusahaan dapat mengidentifikasi *waste* yang terjadi di sepanjang *value stream* yaitu kegiatan kegiatan tidak bernilai tambah (*non value added activities*) seperti kegiatan pemindahan dan menunggu, serta jumlah kecatatan produksi yang terjadi, sehingga akan meningkatkan kecepatan proses dan kualitas produksi pada perusahaan (Prastyawati, 2009) dalam penelitian (Gultom S, *et al*, 2013) Dilihat dari tujuan dan manfaat yang diperoleh oleh pemakai (perusahaan), sehingga sangat diperlukan penerapan kedua pendekatan sehingga dapat memperbaiki kinerja perusahaan melalui kinerja keuangan, dan pada akhirnya dapat memperbaiki kondisi ekonomi negara Indonesia. Sinergi antara LSS dan TQM akan menjadi strategi bisnis memiliki *competitive advantage* dan berfokus untuk meningkatkan *bottom line* serta meningkatkan kepuasan pelanggan (Shah dan Shrivastava, 2013).

Dari segala bentuk sektor bisnis, terdapat sektor yang paling berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi negara. Dengan penyerapan tenaga kerja paling banyak, dan mampu memproduksi hasil (produk) dengan jumlah yang massal (dalam jumlah maksimal) serta sistem distribusi yang besar, sektor manufaktur lah jawabannya. Manufaktur merupakan sebuah sektor bisnis raksasa,

dimana sektor ini memiliki modal yang sangat besar, kemampuan produksi yang memiliki standart tinggi sehingga seharusnya sektor ini mampu melakukan penguasaan pasar dari segi dalam negeri hingga pasar luar negeri. Menurut Rustendi, T & Jimmi, F (2008), perusahaan manufaktur adalah perusahaan yang kegiatannya membeli bahan baku, mengolah bahan baku dan kemudian menjualnya.

Dari kemampuan produksi yang sangat besar, pastinya memerlukan tenaga produksi (SDM) yang banyak pula. Oleh karena itu, banyak masyarakat yang bertumpu pada sektor ini. Jika sektor manufaktur dapat memaksimalkan kinerjanya, akan berefek domino pada kesejahteraan masyarakat pada umumnya, begitu pun sebaliknya. Dari berbagai perusahaan manufaktur yang ada, peneliti memiliki kriteria perusahaan yang akan diteliti yaitu perusahaan manufaktur yang terletak di Kawasan Rungkut Industri kota Surabaya. Alasan menggunakan perusahaan manufaktur yang terletak di Rungkut Industri adalah karena di kawasan Rungkut Industri Surabaya merupakan kawasan pusat perindustrian terbesar di Surabaya, dimana terdapat 267 perusahaan yang terdiri dari 150 perusahaan manufaktur, 60 pergudangan, dan 57 perusahaan jasa yang beroperasi dan telah mempekerjakan 45.953 tenaga kerja. Hal tersebut akan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap pertumbuhan ekonomi daerah.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh dari TQM dan LSS terhadap budaya kualitas dan kinerja keuangan perusahaan manufaktur di Kawasan Rungkut Industri Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan positif

terhadap perkembangan ekonomi pada umumnya, dan perkembangan perusahaan pada khususnya, sehingga produk-produk Indonesia dapat bersaing dan memenangkan persaingan di era MEA ini. Dari berbagai latar belakang tersebut, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Total Quality Management dan Lean Six Sigma terhadap budaya kualitas dan kinerja keuangan perusahaan manufaktur Di Kawasan Rungkut Industri Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah untuk diteliti dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah Komitmen Kualitas berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas?
2. Apakah Komitmen Kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan?
3. Apakah Keterlibatan pegawai berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas?
4. Apakah Keterlibatan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan?
5. Apakah Fokus Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas?
6. Apakah Fokus Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan?

7. Apakah Manajemen berbasis fakta berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas?
8. Apakah Manajemen berbasis fakta berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan?
9. Apakah Pengendalian dan monitoring proses berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas?
10. Apakah Pengendalian dan monitoring proses berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan?
11. Apakah Orientasi Perbaikan Berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas?
12. Apakah Orientasi Perbaikan Berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan?
13. Apakah Efektifitas Insentif Kualitas berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas?
14. Apakah Efektifitas Insentif Kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan?
15. Apakah Kinerja Desain Produk berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas?
16. Apakah Kinerja Desain Produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan?
17. Apakah Manajemen Kualitas Proses berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas?

18. Apakah Manajemen Kualitas Proses berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan?

1.3 **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian tentang pengaruh prinsip *Total Quality Management* dan *Lean Six Sigma* terhadap budaya kualitas dan kinerja keuangan adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh hubungan Komitmen Kualitas, Keterlibatan Pegawai, Fokus Pelanggan, Manajemen Berbasis Fakta, Pengendalian Monitoring Proses, Orientasi Perbaikan Berkelanjutan, Efektifitas Insentif Kualitas, Kinerja Desain Produk dan Manajemen Kualitas Proses terhadap Budaya Kualitas.
2. Untuk mengetahui pengaruh hubungan Komitmen Kualitas, Keterlibatan Pegawai, Fokus Pelanggan, Manajemen Berbasis Fakta, Pengendalian Monitoring Proses, Orientasi Perbaikan Berkelanjutan, Efektifitas Insentif Kualitas, Kinerja Desain Produk dan Manajemen Kualitas Proses terhadap Kinerja Keuangan.

1.4 **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk berbagai pihak diantaranya :

1. Bagi peneliti, Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana untuk menerapkan teori-teori yang telah dipelajari pada waktu perkuliahan

dan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai *Total Quality Management* dan *Lean Six Sigma*.

2. Bagi sektor manufaktur Surabaya, Hasil dari penelitian ini selain dapat sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan tetapi juga dapat dijadikan sebagai informasi untuk perusahaan untuk menentukan strategi-strategi apa yang tepat untuk dilakukan guna untuk meningkatkan kualitas produk serta kinerja keuangan perusahaan di era perdagangan bebas (MEA) ini.
3. Bagi STIE Perbanas Surabaya, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu informasi, pengetahuan baru, serta wawasan baru untuk para civitas akademika STIE Perbanas Surabaya dan untuk sebagai acuan untuk penelitian-penelitian yang serupa.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini disusun secara sistematis agar pembaca dapat dengan mudah dan jelas mengetahui objek penelitian. Uraian sistematika penelitian meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian yang menjadi dasar dalam penulisan penelitian. Tujuan dan manfaat dari penelitian ini khususnya untuk peneliti, pihak perusahaan, dan STIE Perbanas Surabaya dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang penelitian-penelitian terdahulu yang serupa yang menjadi acuan penulis dalam menulis penelitian, landasan teori, dan kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang hal-hal yang terkait dengan rancangan penelitian, identifikasi variabel yang digunakan dalam penelitian, definisi operasional, dan pengukuran variabel. Bab ini juga menjelaskan tentang teknik pengumpulan data serta metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian yang mendeskripsikan tentang populasi dan kriteria sampel yang akan dianalisis. Analisis yang dilakukan terdiri dari deskriptif, analisis uji hipotesis dari pengolahan sampel yang dikumpulkan dan juga pembahasan yang berisikan penjelasan hasil penelitian secara teoritik dan atau empirik

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan juga saran peneliti untuk peneliti selanjutnya