

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang subur dengan sumber daya alam yang beraneka ragam, termasuk diantaranya adalah potensi perkebunan dan pertanian. Meskipun demikian kita tidak boleh hanya menggantungkan diri pada hasil pertanian saja karena penduduk dari tahun ke tahun terus bertambah yang mengakibatkan bertambahnya luas areal untuk bangunan. Kejadian ini menyebabkan berkurangnya luas areal yang dapat dijadikan pertanian, perkebunan, kehutanan dan peternakan. Hal ini menyebabkan kita harus mencari alternatif lain dalam rangka dalam membangun bangsa dan negara Indonesia. Salah satu alternatif adalah mengolah yang ada sehingga nilainya menjadi lebih tinggi yang dikenal dengan istilah industri manufaktur. Untuk bisa menjadi negara maju harus ditunjang oleh perindustrian, sehingga kita harus menggalakkan sektor industri yang dapat menunjang pembangunan bangsa dan negara ini. Hal ini sesuai dengan program pemerintah. Data BPS Indonesia (2008) menunjukkan bahwa sektor industri manufaktur (pengolah) merupakan sektor utama dalam perekonomian Indonesia selama sepuluh tahun terakhir (Thaief, 2010).

Kegiatan industri merupakan salah satu sektor yang menjadi penggerak pertumbuhan ekonomi masyarakat di era sekarang ini. Kegiatan industri

merupakan kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu kabupaten yang memiliki keanekaragaman sektor industri adalah Kabupaten Ponorogo. Mulai dari kerajinan Reog, alat musik tradisional, kerajinan alat dapur, berbagai pernak pernik cinderamata, mebel, bahan bangunan seperti batu bata dan genteng, hingga makanan khas Ponorogo. Masyarakat mengembangkan industri layaknya sebuah komunitas, dimana dalam satu daerah masyarakat memproduksi jenis produk yang sama. Sehingga setiap daerah menjadi sentra IKM (Industri Kecil Menengah) penghasil jenis produk tertentu.

Hampir setiap kecamatan di Kabupaten Ponorogo memiliki sentra IKM, bahkan ada beberapa kecamatan memiliki lebih dari satu sentra IKM. Misalnya Kecamatan Jetis menjadi sentra industri Jenang Mirah dan makanan khas Ponorogo, di Kecamatan Ponorogo ada Desa Paju yang menjadi sentra industri seng dan gamelan, selanjutnya di Kecamatan Sukorejo yaitu di Desa Golan menjadi sentra industri Gethuk Nggolan dan sentra industri tahu, Desa Kalimalang menjadi sentra industri roti, Kecamatan Jenangan menjadi sentra industri konveksi serta di Kecamatan Siman terdapat sentra industri emas. Selain sentra-sentra industri tersebut masih banyak industri kecil berupa industri rumah tangga yang tersebar di wilayah Ponorogo, antara lain industri kerajinan tikar, anyaman bambu, industri tempe mentah dan kripik serta industri krupuk.

Salah satu sentra industri yang menjadi objek penelitian penulis adalah Sentra Industri Roti Desa Kalimalang yaitu di Kecamatan Sukorejo. Desa Kalimalang merupakan salah satu desa di Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo, yang mempunyai luas wilayah 1,32 Km². Jarak Desa Kalimalang Kecamatan Sukorejo dengan Kecamatan Sukorejo kurang lebih 8 Km dengan waktu tempuh 20 menit, sedang dengan Pusat Pemerintah Kabupaten Ponorogo 4 Km ke arah timur dengan waktu tempuh 10 menit. Desa tersebut pada tahun 2005 terpilih sebagai Desa Model untuk Program Pengembangan Desa Model Binaan Gerdu-Taskin kerja sama dengan Perguruan Tinggi/Lembaga Swadaya Masyarakat. Sentra industri ini memproduksi beraneka macam jenis roti (kukus, goreng dan oven).

Sentra Industri Roti ini sering mendapatkan pelatihan antara lain dari Indakop Ponorogo, Perusahaan Tepung dan Perguruan Tinggi. Pelatihan yang diperoleh antara lain mengenai cara pembuatan roti, aneka kripik, aneka jajanan pasar, kue kering, manajemen keuangan seperti pembukuan, manajemen pemasaran bahkan sampai penyuluhan mengenai alur perijinan usaha. Dengan adanya industri roti ini mampu menyerap tenaga kerja yang cukup besar dan mampu meningkatkan perekonomian masyarakat.

Melihat fenomena bahwa pelatihan yang telah dilaksanakan seputar yang disebutkan diatas dan belum pernah ada penelitian tentang manajemen operasional di Sentra Industri Roti tersebut. Padahal, selanjutnya dapat dikatakan

bahwa manajemen operasional adalah penting dilakukan untuk kesuksesan dalam menjalankan sebuah usaha. Manajemen operasi merupakan suatu proses perubahan, pengaturan dan pengkoordinasian input-input atau sumber daya menjadi output yang berupa barang atau jasa secara efektif dan efisien sehingga mempunyai nilai tambah (Suswardji, dkk, 2012).

Dalam melakukan manajemen operasional dapat dilakukan dengan menggunakan suatu pendekatan atau salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan yaitu *total quality management*. TQM (*Total Quality Management*) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2003, h. 4).

Perkembangan teknologi yang begitu pesat meningkatkan persaingan serta perbedaan berbagai kualitas produk dan jasa yang dihasilkan oleh sektor industri. Hal ini mengakibatkan perilaku konsumen yang semakin kritis dalam menentukan pilihan. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha menerapkan faktor kualitas supaya produk atau jasa yang dihasilkan memiliki kualitas yang diharapkan oleh konsumen.

Kualitas merupakan aspek penting bagi perkembangan perusahaan. Saat ini, sebagian besar konsumen mulai menjadikan kualitas sebagai parameter utama dalam menjatuhkan pilihan terhadap suatu produk atau layanan. Lebih

luas dari itu, kualitas seringkali menjadi sarana promosi yang secara otomatis mampu menaikkan atau menurunkan nilai jual produk perusahaan. Kualitas pula merupakan kunci sukses perusahaan. Oleh karena itu, saat ini kualitas merupakan salah satu strategi yang digunakan untuk memenangkan persaingan diantara banyak produk sejenis yang beredar dipasaran (Wahyuni dkk, 2015).

Kualitas produk merupakan fokus utama dalam suatu perusahaan. Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional, dan manajemen pemasaran. Dilihat dari sudut manajemen operasional kualitas produk merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Dilihat dari sudut manajemen pemasaran, kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing-mix*), yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan (Nasution, 2001). Dari sinilah muncul konsep *total quality management*.

Menurut Munizu (2010), *Total Quality Mangement* (TQM) adalah sebuah pendekatan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah diaplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produksifitas dan profitabilitas.

Dalam penelitian ini akan menyoroti atau mengkaji tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada perusahaan roti, khususnya di Sentra Industri Roti Desa Kalimalang. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan roti yang tergabung dalam Sentra Industri Roti di Desa Kalimalang Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo. Alasan peneliti memilih obyek ini karena banyaknya perusahaan sejenis dalam satu wilayah mengakibatkan persaingan dalam peningkatan mutu serta kualitas produk yang dihasilkan, selain itu pelatihan yang pernah diberikan seputar yang disebutkan diatas serta belum pernah adanya penelitian mengenai manajemen operasional di Sentra tersebut. Pengusaha roti berperan secara penuh dalam kegiatan produksi dan keberhasilan dalam merencanakan, mengelola dan mengawasi proses usahanya, dari sini peneliti ingin mengetahui tingkat penerapan TQM di Sentra tersebut. Maka berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul : "ANALISIS TINGKAT PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) PERUSAHAAN ROTI di SENTRA INDUSTRI ROTI DESA KALIMALANG KABUPATEN PONOROGO".

1.2. Perumusan Masalah

Banyaknya industri-industri roti baru yang muncul mengakibatkan persaingan akan semakin ketat, sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas dan kinerja perusahaan dalam memproduksi hasil produk mereka karena

konsumen semakin selektif dalam memilih dan menggunakan produk yang akan mereka pilih untuk dikonsumsi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui untuk menciptakan keunggulan bersaing dan meningkatkan kinerja perusahaan maka perusahaan harus bisa mengoptimalkan *total quality management* untuk meningkatkan daya saing dan kinerjanya. Dengan demikian maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah : Bagaimana tingkat penerapan *Total Quality Management* (TQM) Perusahaan Roti di Sentra Industri Roti Desa Kalimalang Kabupaten Ponorogo?.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian dapat berfokus pada pokok masalah yang ingin diteliti, maka peneliti menerapkan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Faktor yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada sepuluh unsur *total quality management* (TQM) yang terdiri dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim (*teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.
2. Responden dalam penelitian ini yaitu pemilik industri yang memproduksi roti serta tergabung dalam Sentra Industri Roti di Desa Kalimalang, Kecamatan Sukorejo.

3. Penelitian ini berupa kajian deskriptif atau secara khusus mengkaji/menganalisa tentang tingkat penerapan sepuluh unsur TQM yang terdiri dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim (*teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan pada Sentra Industri Roti Desa Kalimalang Kecamatan Sukorejo.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disajikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat penerapan *Total Quality Management* (TQM) Perusahaan Roti di Sentra Industri Roti Desa Kalimalang Kabupaten Ponorogo.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi suatu manfaat bagi pihak-pihak yang terkait. Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan, yaitu :

a) Bagi Indakop

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi dalam mengadakan pembinaan atau pendampingan bagi pemilik industri atau untuk membuat keputusan selanjutnya. Sehingga, akhirnya dapat meningkatkan operasional binaan dan pengetahuan anggota sentra serta mencapai tujuan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan nasional secara umumnya.

b) Bagi Objek yang diteliti/Perusahaan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan berupa informasi dan saran kepada pelaku usaha untuk menyusun strategi operasional mereka mengenai kualitas dan memberikan kontribusi untuk perusahaan manufaktur yang terkait dalam menerapkan TQM yang efektif sebagai alat bantu sehingga memberi manfaat yang signifikan dalam meningkatkan daya saing dan kinerjanya.

c) Bagi peneliti yang akan datang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan, referensi dan informasi bagi penelitian selanjutnya yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian.