

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penelitian. Manfaat penelitian secara akademis dan praktis serta sistematika penulisan dalam penelitian turut dijelaskan dalam bab ini.

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan bisnis di berbagai sektor industri terus berkembang pesat di Indonesia. Persaingan bisnis yang semakin ketat akibat perubahan tren pasar yang cepat menuntut bisnis untuk mempertahankan keunggulan kompetitifnya agar mampu bertahan di tengah ketidakpastian lingkungan bisnis yang dinamis. Berdasarkan laporan dari CNBC Indonesia (2025), enam *startup* lokal dinyatakan pailit dan bermasalah pada tahun 2024. Bahkan, tumbanganya sejumlah perusahaan besar di industri tekstil baru-baru ini menjadi bukti bahwa perusahaan besar yang telah lama berdiri tetap berisiko kehilangan keunggulan kompetitifnya. Selain bergantung pada kekuatan eksternal, sebuah bisnis juga perlu memperhatikan kualitas internal perusahaan untuk mampu mempertahankan keunggulan kompetitifnya, salah satunya melalui penerapan TQM (*Total Quality Management*).

TQM sebagai sistem kontrol yang dapat meningkatkan kinerja individu dan bisnis yang memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan mempertahankannya melalui peningkatan standar dan kualitas (Khalil & Muneenam, 2021). TQM juga berperan dalam memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan, menanggapi tuntutan perubahan lingkungan, serta kebutuhan

perusahaan itu sendiri untuk mendukung keberlanjutan bisnis (Koloay et al., 2023). Berdasarkan kerangka *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA), TQM terdiri dari enam dimensi utama yaitu *leadership*, *strategic planning*, *customer focus*, *process management*, *human resource management*, dan *information and analysis* (Abbas, 2020). Namun, pemahaman dan penerapan keenam dimensi tersebut tidak selalu berjalan seragam antar industri. Setiap jenis industri memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga pemahaman dan penerapan tiap dimensi TQM dapat berbeda. Sebagai contoh, industri manufaktur yang berfokus pada kecepatan proses produksi erat kaitannya dengan dimensi *process management*. Industri *Food and Beverage* cenderung menekankan pelayanan kepada pelanggan sehingga erat kaitannya dengan dimensi *customer focus*. Lalu, pada industri ritel umumnya berfokus pada pengelolaan data dan logistik, yang berhubungan dengan dimensi *information and analysis*.

Penelitian terdahulu menunjukkan variasi penerapan TQM di berbagai industri. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Hassis et al. (2023) menemukan bahwa dimensi *customer focus* adalah praktik TQM yang paling efektif diterapkan pada industri manufaktur di Palestina sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mohsen Alawag et al. (2023) menemukan bahwa dimensi TQM *leadership* merupakan dimensi yang paling efektif diterapkan di berbagai perusahaan konstruksi di Malaysia. Hal ini menegaskan bahwa persepsi terhadap pentingnya setiap dimensi TQM dapat berbeda-beda tergantung pada konteks industrinya.

Sayangnya, penulis menemukan bahwa penelitian mengenai penerapan TQM berdasarkan persepsi karyawan di berbagai industri di Indonesia, khususnya

di Yogyakarta, masih sangat terbatas. Padahal, karyawan merupakan pelaku utama dalam proses implementasi kualitas di perusahaan. Persepsi karyawan dapat mencerminkan sejauh mana enam dimensi TQM benar-benar diterapkan di lingkungan kerja. Penelitian yang berfokus pada persepsi karyawan di berbagai industri dapat membantu perusahaan memahami kondisi internal secara lebih mendalam, sehingga perusahaan dapat menyusun strategi peningkatan kualitas yang tepat sasaran.

Tidak hanya menggambarkan perbedaan persepsi karyawan terhadap penerapan TQM, penting untuk mengelompokkan karyawan berdasarkan kesamaan persepsi terhadap TQM ini. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Chiciudean et al. (2024) yang berhasil membentuk tiga klaster persepsi konsumen generasi Z beserta karakteristik tiap klasternya dalam memilih *green restaurants*. Lalu di Indonesia, penelitian yang dilakukan oleh Rinawiyanti & Kusumo (2023) menggunakan pendekatan klaster untuk mengelompokkan strategi bisnis yang digunakan pada beberapa perusahaan manufaktur berdasarkan teori *porter's generic competitive strategie*. Metode pembentukan klaster ini dapat diterapkan dalam konteks persepsi karyawan terhadap TQM. Klaster yang terbentuk nantinya dapat dimanfaatkan untuk menggambarkan karakteristik demografis responden sehingga menunjukkan apakah penerapan TQM dirasakan merata di seluruh lapisan organisasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dengan memahami perbedaan persepsi penerapan TQM sehingga dapat menyusun strategi peningkatan kualitas yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan. Oleh

karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Karyawan terhadap Penerapan Dimensi *Total Quality Management* pada Perusahaan Manufaktur, *Food and Beverage*, dan Ritel di Daerah istimewa Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana perbedaan tingkat penerapan dimensi TQM berdasarkan persepsi karyawan antar industri manufaktur, FnB, dan ritel?
- 2) Apakah terdapat pengelompokan responden berdasarkan persepsi terhadap penerapan TQM?
- 3) Bagaimana karakteristik demografis pada tiap klaster persepsi terhadap penerapan TQM yang terbentuk?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Mengetahui perbedaan tingkat penerapan dimensi TQM berdasarkan persepsi karyawan antar industri manufaktur, FnB, dan ritel.
- 2) Mengetahui pengelompokan responden berdasarkan persepsi terhadap penerapan TQM.

- 3) Mengidentifikasi karakteristik demografis responden pada tiap klaster persepsi terhadap penerapan TQM yang terbentuk.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Secara akademis

Memberikan wawasan kepada pembaca mengenai bagaimana penerapan TQM pada industri manufaktur, FnB, dan ritel dengan menggunakan persepsi karyawan di setiap perusahaannya.

2) Secara praktis

Membantu perusahaan mengetahui kondisi penerapan keenam dimensi TQM serta dapat mengidentifikasi ketidakmerataan penerapan TQM pada kelompok karyawan tertentu sehingga perusahaan dapat menyusun strategi peningkatan kualitas yang tepat sasaran untuk menambah keunggulan kompetitif perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini memuat pembahasan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat

penelitian, dan sistematika penulisan penelitian. Bab ini memberikan gambaran mengenai gambaran dan arah pembahasan penelitian secara keseluruhan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini memuat pembahasan mengenai tinjauan pustaka yang berisi teori dasar mengenai *Total Quality Management* (TQM) beserta dimensinya menurut MBNQA. Pembahasan mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan dan hipotesis penelitian yang dirumuskan dijelaskan dalam bab ini. Informasi yang dimuat dalam bab ini didapatkan dari penggunaan referensi atau sumber jurnal ilmiah dan buku terkait yang dapat dipercaya.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini memuat pembahasan mengenai jenis penelitian, lokasi beserta profil singkat dari perusahaan yang dijadikan objek dalam penelitian, waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini memuat pembahasan mengenai hasil pengolahan data dari kuesioner dengan metode yang telah ditentukan. Hal ini mencakup analisis terhadap penerapan dimensi TQM, pembentukan klaster persepsi karyawan, serta analisis karakteristik demografis dari masing-masing klaster. Hasil yang diperoleh kemudian dibahas

dengan menghubungkannya pada teori dan temuan penelitian terdahulu untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam serta menjawab hipotesis yang telah dirumuskan.

BAB V Penutup

Bab ini memuat kesimpulan singkat dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta memuat implikasi manajerial sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan yang menjadi objek dalam penelitian. Bab ini juga memuat kelemahan dan saran untuk penelitian selanjutnya.