BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di Era Globalisasi sekarang ini setiap perusahaan atau industri dihadapkan pada perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat dan kompetitif. Mereka bersaing dalam menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk dapat bersaing secara baik di pasar, baik di lingkup domestik maupun di pasar internasional. Agar dapat bersaing dan unggul, maka salah satu solusi yang bisa dilakukan oleh perusahaan industri adalah mengadopsi dan menerapkan praktek pengelolaan operasi perusahaan yang terbaik. Hal ini akan membantu mereka dalam mengidentifikasi perubahan-perubahan dalam lingkungan yang dinamis dan merespon secara proaktif perubahan tersebut melalui perbaikan terus-menerus fungsi operasinya untuk mencapai kinerja yang lebih berkualitas atau superior (Munizu, 2010).

Dalam bisnis *delivery*, salah satu faktor yang menjadi perhatian serius adalah kinerja perusahaan. Milgate (2001) mengungkapkan bahwa terdapat empat variabel yang terbagi ke dalam dua kategori utama yaitu *speed* dan *reliability*. Dalam kategori pertama adalah *order fulfillment, time for complete order*. Dalam kategori kedua adalah *percentage of late delivery*, *how badly customers were inconvinient about lateness*. Tetapi pada kategori kedua, Milgate (2001) menambahkan bahwa *late delivery* diartikan secara lebih luas hingga mencakup *service level*. Ahad dan Schroeder (2001) menambahkan

bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi *delivery performance* antara lain : *product customization, production instability, size of the organization, JIT, and* TQM.

TQM merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya. Implementasi TQM juga berdampak positif terhadap biaya produksi dan terhadap pendapatan (Gaspersz, 2005). Bukti lain juga menunjukkan bahwa perusahaan yang mengejar praktek terbaik TQM dapat mencapai keuntungan yang lebih tinggi dan cashflowsnya sebaik nilai pemegang saham yang lebih besar (Corbett dan Rastrick, 2000). Dengan diterapkannya teknik *Total Quality Manajemen* (TQM) dapat membantu meningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan karyawan, dan produktivitas sehingga karyawan lebih terpacu didalam mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan proses pengiriman serta mampu untuk mengurangi kerusakan dan memastikan bahwa operasi perusahaan berjalan lebih efisien, dan lebih menekankan pada produk dan pelanggan (Banker dan Schroerder, 1993). Dengan demikian filosofi *Total Quality Manajemen* (TQM) membuat karyawan untuk lebih bertanggungjawab didalam mengontrol kualitas.

Sistem JIT digerakkan oleh permintaan produk akhir, dimana setiap item diproduksi, dibuat dan dikirim dalam jumlah yang dibutuhkan JIT untuk memenuhi permintaan pada tahap selanjutnya dari rantai suplai atau pasar (Sadhwani, et al., 1985). Bentuk idealnya, JIT mengintegrasikan seluruh pemasaran rantai pasokan, distribusi, pelayanan pelanggan, pembelian dan

fungsi pelayanan jasa ekspediasi kedalam satu proses terkontrol. JIT memperbaiki koordinasi diantara layanan customer servic, jaringan suplai dan distribusi. Selanjutnya JIT mensyaratkan layanan transaksi pengiriman barang dan *delivery* produk tertentu dalam jumlah tertentu yang dibutuhkan pada waktu yang tepat yang dibutuhkan, mengikuti spesifikasi kualitas setiap saat dan meminimalkan biaya rantai suplai total dengan mengeliminasi pemborosan dari sistem *delivery* dan produksi anggota rantai pasokan. Tidak ada kerusakan, cacat atau pengiriman yang tidak lengkap dan kepastian dalam kuantitas bahan yang datang dan produk yang keluar (Germain, et al., 1994).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Meylianti dan Mulia (2009) tentang Penerapan JIT (*Just In Time*) dan TQM (*Total Quality Management*) Terhadap *Delivery Performance* Pada Industri Otomotif di Indonesia. Penelitian ini mengembangkan dari penelitian sebelumnya dengan subyek yang berbeda yaitu perusahaan *delivery* di Yogyakarta. Dengan melihat manfaat yang diperoleh oleh *Total Quality Management* dan *Just in Time* tersebut oleh karena itu maka mengambil judul penelitian: **Pengaruh *Total Quality Management* Dan *Just In Time* Terhadap Kinerja Perusahaan *Delivery* di Yogyakarta.**

1.2. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Total Quality Management* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja *delivery*?
2. Apakah *Just in Time* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja *delivery*?
3. Apakah *Total Quality Management* dan *Just in Time* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja *delivery*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja *delivery*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Just in Time* terhadap kinerja *delivery*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* dan *Just in Time* secara bersama-sama terhadap kinerja *delivery*.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Memberikan tambahan informasi bagi perusahaan *delivery* di Yogyakarta untuk penyusunan kebijakan dalam meningkatkan kinerja *delivery* melalui strategi *Just in Time* dan *Total Quality Management.*
2. Memberikan tambahan informasi dan pengetahuan bagi ilmu manajemen operasional, terutama untuk mengkaji lebih lanjut pengaruh *Just in Time,* dan *Total Quality Management* terhadap kinerja operasi perusahaan