

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi yang terjadi di Indonesia secara cepat membuka cakrawala baru bagi manajemen perusahaan-perusahaan di Indonesia, yang semula hanya tertuju ke lingkungan domestik menjadi terbuka ke lingkungan global. Keadaan ini memaksa manajemen perusahaan-perusahaan Indonesia untuk melakukan rekayasa ulang terhadap manajemen yang selama ini digunakan untuk menghasilkan produk dan jasa.

Di dalam lingkungan bisnis global, *customer* telah mengalami perubahan pesat, baik dalam tuntutan mereka maupun cara mereka memenuhi tuntutan mereka. Oleh karena itu, untuk dapat bertahan hidup dan berkembang dalam lingkungan bisnis yang telah berubah ini, manajemen perlu mengubah paradigma mereka, agar sikap dan tindakan mereka dalam menjalankan bisnis menjadi lebih efektif (Mulyadi, 1998: 1-2).

Dalam perkembangan ilmu manajemen modern, paradigma manajemen telah bergeser. Seiring perjalanan waktu serta perkembangan ilmu dan teknologi, menunjukkan bahwa konsep manajemen membuka jalan menuju paradigma berpikir baru yang memberi penekanan pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan pelayanan bermutu. Faktor-faktor yang menyebabkan lahirnya “perubahan paradigma” adalah menajamnya persaingan, ketidakpuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan dan produk yang telah ada (Ismanto, 2009: 6).

Setiap perusahaan harus memiliki standar kualitas tertentu yang mampu dijadikan acuan dalam menjalankan bisnisnya. Terlebih lagi jika perusahaan tersebut sudah berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan sudah memiliki nama di kalangan masyarakat. Perusahaan tersebut dianjurkan memiliki sertifikasi ISO sebagai bukti bahwa kualitas perusahaan memang benar sudah terjamin (Reyhan, 2017).

Dengan penerapan suatu sistem mutu tertentu, tentunya akan membawa dampak positif bagi perusahaan. Dengan penerapan ini diharapkan akan meningkatkan dan menjamin mutu produk atau layanan yang dihasilkan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk atau layanan yang disediakan (Ismanto 2009, 11).

Konsep pengembangan mutu terpadu pada mulanya merupakan suatu sistem perkembangan di Amerika Serikat. Sebuah konsep yang diprakarsai oleh F. W. Taylor (1856-1915), seorang insinyur yang mengembangkan satu seri konsep yang merupakan dasar dari pembagian kerja dengan analisis pendekatan gerak dan waktu untuk pekerjaan manual. Taylor diberi gelar sebagai Bapak Manajemen Ilmiah. Taylor juga menjelaskan beberapa elemen penting teori manajemen, diantaranya: 1) Setiap orang harus mempunyai tugas dan harus diselesaikan dalam satu hari, 2) Pekerjaan harus memiliki peralatan yang standar untuk menyelesaikan tugas yang menjadi bagiannya, 3) Bonus dan insentif wajar diberikan kepada yang berprestasi, 4) Penalti yang merupakan kerugian bagi pekerjaan yang tidak mencapai sasaran yang telah ditentukan. Dalam hal tersebut Taylor memisahkan pekerjaan dari tanggung jawab untuk memperbaiki kinerja (Hasanah, 2013).

Setelah penerapan mengenai konsep mutu terpadu muncul, maka lahirlah ide akan pengembangan untuk meningkatkan mutu secara total (keseluruhan). Konsep ini dikenal dengan *Total Quality Management* (TQM). Seperti halnya pendekatan kualitas teknis, TQM juga menekankan pada pentingnya input namun mengembangkannya dari kompetensi teknis juga termasuk pentingnya motivasi orang dan kemampuannya untuk bekerja tim dalam rangka memecahkan persoalan (Hasanah 2013).

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan kelas dunia untuk tetap mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan global. Manajemen perusahaan-perusahaan Indonesia perlu menggunakan paradigma baru sebagai dasar untuk mengelola perusahaan mereka, sehingga dapat menjadikan perusahaan mereka mampu bertahan dan berkembang dalam lingkungan bisnis global ini.

Dalam beberapa tahun terakhir, TQM telah diperkenalkan kepada sektor publik di berbagai negara di dunia. Di Inggris, misalnya, relevansi TQM terhadap sektor swasta dipandang sama relevannya dengan sektor publik. Hal ini disebabkan oleh karena beberapa alasan yang sama: ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan, pemotongan anggaran, dan krisis ekonomi. Tujuan utama TQM adalah untuk mereorientasi sistem manajemen, perilaku staf, fokus organisasi, dan proses-proses pengadaan pelayanan sehingga lembaga penyedia pelayanan bisa berproduksi lebih baik, pelayanan yang lebih efektif yang memenuhi kebutuhan, keinginan, dan keperluan pelanggan (Ismanto, 2009:62).

Kementerian Perindustrian (Kemenperin) Republik Indonesia mengatakan, dari 14 subsektor industri kreatif, selama ini yang paling menonjol dalam kontribusi perekonomian adalah *fashion* dan kerajinan. Nilai tambah yang dihasilkan subsektor *fashion* dan kerajinan, berturut-turut sebesar 44,3 persen dan 24,8 persen dari total kontribusi sektor kreatif. Adapun penyerapan tenaga kerja kedua industri ini mencapai 54,3 persen dan 31,13 persen dengan jumlah usaha sebesar 51,7 persen dan 35,7 persen. Dua subsektor tersebut karena populasinya menyebar di seluruh wilayah Indonesia serta didukung kekayaan budaya etnis di masing-masing daerah (kemenperin.go.id, 2013).

Rumah Warna *Creative Kingdom* yang merupakan usaha yang berfokus pada sektor industri kreatif dalam bidang *fashion* ini mempunyai produk utama berupa tas dan juga berbagai macam pernak-pernik wanita lainnya. Produk tersebut telah merambah ke semua lokasi dari Sabang sampai Merauke. Produknya pun telah masuk ke pasar luar negeri seperti Jepang dan Prancis, namun terhenti dari tahun 2004 dikarenakan kewalahan memenuhi keinginan pasar.

Sebagai perusahaan yang sudah berdiri selama lebih dari 15 tahun, Rumah Warna *Creative Kingdom* yang merupakan sebuah usaha yang berkiprah dalam industri kreatif tentunya sudah banyak mengalami pasang surut dalam menjalankan bisnis. Hal ini membuktikan bahwa Rumah Warna mampu bersaing untuk mempertahankan eksistensinya dalam dunia industri kreatif. Selain itu, rumah Warna juga menunjukkan bentuk nyata dalam berkontribusi dengan menebar manfaat pada lingkungan sekitar terutama pada dakwah Islam.

Rumah Warna sangat ketat dalam menjaga kualitas kontrol pada produk yang dihasilkannya. Dapat dilihat dari pembuatan produknya yang tetap memakai peralatan simpel, seperti mesin jahit, mesin obras, serta peralatan desain lainnya demi menjaga kualitas produk yang dihasilkannya. Selain itu, Nanang Syaifurozzi sang pemilik menjaga produk buatan tangannya agar dapat menyerap banyak tenaga kerja.

Namun tetap saja kondisi persaingan usaha akan semakin memanas setiap tahunnya. Menteri perindustrian Saleh Husen pada tahun 2015 mengatakan bahwa pertumbuhan industri kreatif semakin meningkat 7% per tahunnya, dan salah satu subsektor ekonomi kreatif yang telah memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, mulai dari peningkatan nilai tambah, penyerapan tenaga kerja, jumlah perusahaan, hingga pasar ekspor adalah *fashion* dan kerajinan (kemenperin.go.id, 2015).

Ismunawan (2010) dalam Hasanah (2013) mengatakan bahwa salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk barang atau jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Penerapan TQM merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan.

Fokus pada pelanggan yang menjadi salah satu prinsip dalam TQM sangat dekat kaitannya dengan Ekonomi Islam yang mengajarkan bahwa orientasi Islam dalam bermu'amalah adalah bukan hanya mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, melainkan untuk mencari kesuksesan di dunia dan di akhirat. Dalam konsep Islam bahwa menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya dan bagi orang lain merupakan penerapan nilai-nilai keimanan (rukun Iman) agar bernilai ibadah di sisi Allah dan mencari rahmat dan ridho-Nya.

Dalam menjalankan sebuah usaha yang paling penting adalah bagaimana manajemen usaha itu sendiri dengan peningkatan kualitas barang dan pelayanannya. Apakah sudah melakukan usaha untuk memuaskan pelanggannya, dan juga apakah tenaga kerja pada usaha tersebut sudah mendapatkan haknya yang

sesuai dengan tuntutan kerjanya. Bahkan dalam kitab suci Al Qur'an pun terdapat aturannya.

Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti usaha Rumah Warna *Creative Kongdom* yang sudah belasan tahun beroperasi untuk dijadikan bahan objek penelitian penulis. Maka, judul dari penelitian ini adalah **Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Rumah Warna *Creative Kingdom* Yogyakarta).**

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dirumuskanlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh TQM dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial perspektif ekonomi Islam?
2. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kinerja manajerial?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh TQM dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial.
2. Untuk menganalisis variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja manajerial.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan baik secara teoritis maupun secara praktis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan manajemen, serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai *total quality management* (TQM).

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pedoman dan penambahan wawasan bagi masyarakat terutama perusahaan dalam menerapkan TQM.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan di dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang telaah pustaka, landasan teori, hipotesis, dan kerangka berfikir. Pada sub bab telaah pustaka ini diuraikan penelitian-penelitian dan kajian-kajian terdahulu, yang diperoleh dari jurnal ilmiah nasional dan internasional yang bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tatacara pelaksanaan penelitian untuk mencari jawaban atas permasalahan penelitian yang telah ditetapkan. Tatacara pelaksanaan penelitian pada sub bab ini meliputi desain penelitian, lokasi penelitian, waktu pelaksanaan penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi konseptual variabel dan definisi operasional variabel, Instrumen penelitian yang digunakan, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisis terhadap data yang didapatkan dan pembahasan menyeluruh atas penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan akurat yang disajikan dari hasil pembahasan yang menjawab permasalahan dan

tujuan penelitian yang telah disusun. Dan saran yang disampaikan untuk kepentingan pengembangan riset selanjutnya serta perbaikan terhadap hal-hal yang ditemukan sehubungan dengan hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait.