

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan yang sangat ketat ini memaksa perusahaan untuk menjadi yang paling baik dari yang terbaik untuk dapat bertahan di era globalisasi ini. Salah satu cara yang dapat ditempuh oleh perusahaan untuk dapat menjadi yang terbaik adalah dengan memiliki *corporate strategy* yang baik sehingga dapat memperoleh *competitive advantage*. Agar dapat bersaing dan unggul, maka salah satu solusi yang bisa dilakukan oleh perusahaan 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 (Anantama, 2017).

Kinerja operasional merupakan indikator tercapainya kinerja yang baik dimana kinerja merupakan kemampuan perusahaan dalam mencapai efektivitas penggunaan sumber daya yang ada di perusahaan agar tujuan perusahaan tercapai. Menurut (Ambarwati & Supardi, 2020) kinerja operasional memberikan gambaran tentang kecakapan perusahaan dalam hal kemampuan berkompetisi, merespon harapan serta kebutuhan pelanggan dengan mengembangkan kemampuan menjadi lebih baik dari para pesaing untuk jangka panjang. Pada umumnya, kinerja operasional suatu perusahaan baik secara finansial maupun non finansial dapat menjadi alat ukur atas keberhasilan perusahaan tersebut dalam mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja suatu perusahaan juga dapat menjadi pedoman dalam berbagai macam pembuatan keputusan.

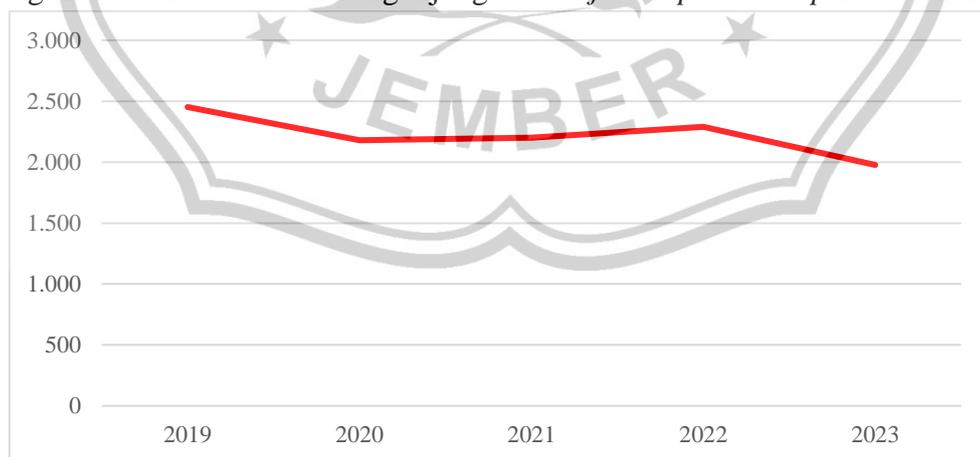
Penerapan kinerja operasional agar dapat mencapai hasil yang maksimal faktor yang sangat mempengaruhi yaitu penerapan *Total Quality Management* yang tepat harus menjadi perhatian utama. Menurut (Anantama, 2017) mengemukakan bahwa tujuan dari manajemen kualitas adalah untuk meningkatkan kinerja manusia dan mesin, memperbaiki atau meningkatkan kualitas yang ada, meningkatkan output dan produktivitas, serta secara simultan menciptakan kebanggaan kerja (*Pride of workmanship*) bagi pekerja. *Total Quality Management* membawa konsekuensi bahwa kepemimpinan yang kuat merupakan kunci keberhasilan rencana strategik dan pencapaian tujuan kualitas. Dengan demikian inovasi semakin memiliki arti penting bukan saja sebagai suatu alat untuk mempertahankan kelangsungan hidup usaha melainkan juga untuk unggul dalam persaingan.

Menurut (Anantama, 2017) *Total Quality Management* merupakan komitmen perusahaan untuk memberi yang terbaik bagi pelanggan-pelanggannya. Penekanannya adalah untuk secara kontinyu melakukan perubahan secara berkelanjutan (*continuosly improvement*), yang merupakan tuntutan mutu yang tidak pernah secara seratus persen dapat dipenuhi organisasi, sehingga menjadi target berikutnya bagi manajemen operasional untuk mencapai ke tingkat; bebas/ nol kesalahan (*zero defect*). *Total Quality Management* dapat diartikan sebagai sebuah manajemen kualitas yang lebih berfokus pada pelanggan dengan melibatkan seluruh level tingkatan karyawan dalam mengerjakan peningkatan ataupun perbaikan secara kontinyu.

Penelitian (Sari et al., 2018) menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian (Fathoni, 2017) menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan studi pada PT Bumi Menara Internusa Surabaya. Penelitian (Surveyandini & Achadi, 2021) menunjukkan bahwa penerapan *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Lembaga Kursus dan Pelatihan *American English Course* Purwokerto. Namun terjadi *research gap* pada hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wahani & Pinatik, 2021) menunjukkan bahwa *total quality management* tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Kabupaten Jember merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang memiliki perekonomian yang baik dan terus mengalami perkembangan. Hal ini diperkuat dengan kondisi kota Jember yang semakin memperlihatkan eksistensinya dengan munculnya berbagai usaha-usaha baru baik dalam bidang kuliner, *fashion* dan kecantikan. Selain itu, di Jember mulai banyak dibangun pusat perbelanjaan modern ada juga beberapa perguruan tinggi negeri maupun swasta dimana mahasiswanya selain berasal dari Jember juga berasal dari luar Jember. Melihat kondisi Jember yang semakin maju dan dipenuhi dengan mahasiswa, dapat dijadikan sebagai peluang bisnis. Salah satu peluang bisnis yang ada di Jember adalah bisnis kafe. Karena dengan adanya banyak mahasiswa dari berbagai daerah, ada kemungkinan besar bila bisnis kafe menjadi pilihannya. Kafe bisa menjadi tempat favorit mahasiswa untuk berkumpul, mengerjakan tugas bahkan rapat kegiatan.

Saat ini tahun 2023 di Kabupaten Jember terdapat perkembangan sangat pesat pada pertumbuhan cafe tak terkecuali di Kecamatan Ambulu yang terdapat kurang lebih 20 cafe. Salah satu cafe terkenal yang berada di Kecamatan Ambulu yakni *Dira cafe and pool Group* berdiri sejak tahun 2016 oleh Bapak H Ponimin Tohari. *Dira cafe and pool Group* menawarkan berbagai macam kuliner yang bermacam-macam misalnya aneka jenis kopi, aneka jus, juga dilengkapi dengan minuman-minuman lain serta makanan dan salad buah. Namun dalam hal berdasarkan data pra survei kemudian ditemukan fenomena terkait penurunan jumlah pengunjung. Berikut Data Jumlah Pengunjung *Dira cafe and pool Group* 2019 – 2023:



Gambar 1.1

Jumlah Pengunjung *Dira cafe and pool Group* 2019 -2023

Sumber: *Dira cafe and pool Group*, Tahun 2024.

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa pada Tahun 2023 jumlah pengunjung di Dira *cafe and pool Group* mengalami penurunan. Penurunan jumlah pengunjung disebabkan karena menurunnya kinerja operasional Dira *cafe and pool Group* akibat tidak adanya inovasi atau teknologi baru yang diterapkan dalam produksi dan kurangnya pengawasan dari pemilik. Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat dikatakan *Total Quality Management (TQM)* Dira *cafe and pool Group* tidak berjalan seperti semestinya dan produk yang di hasilkan kurang dapat bersaing dan peningkatan produksi juga masih kurang efektif. Peneliti melakukan *pra survey* kepada 30 karyawan Dira *cafe and pool Group* atas kinerja operasional dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hasil pra survey kepada karyawan Dira *cafe and pool Group*

No	Pernyataan	Jawaban Responden & Presentase (%)		Jumlah responden & Presentase (%)
		Setuju	Tidak	
1	Dira <i>cafe and pool Group</i> melakukan monitoring kegiatan untuk memperbaiki produk cacat	25 (83,3%)	5 (16,7%)	30 responden (100%)
2	Dira <i>cafe and pool Group</i> memiliki kemampuan untuk mengubah volume produksi sesuai permintaan konsumen	26 (86,7%)	4 (13,3%)	30 responden (100%)
3	Dira <i>cafe and pool Group</i> mengetahui durasi antara pemesanan dan penerimaan barang yang dibeli dari pemasok	23 (76,7%)	7 (23,3%)	30 responden (100%)
4	Dira <i>cafe and pool Group</i> mengetahui stok persediaan bahan baku	24 (80%)	6 (20%)	30 responden (100%)
5	Dira <i>cafe and pool Group</i> melakukan peningkatan produktivitas karena minimnya kerusakan mesin	25 (83,3%)	5 (16,7%)	30 responden (100%)
6	Dira <i>cafe and pool Group</i> selalu berusaha meminimalisir rata-rata kerusakan internal (seperti biaya produk cacat, skrap, pengerjaan ulang, kegagalan proses, dan kerusakan mesin)	29 (96,7%)	1 (3,3)	30 responden (100%)

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan hasil *pra survey* kepada karyawan Dira *cafe and pool Group* menunjukkan bahwa terdapat karyawan Dira *cafe and pool Group* kurang teliti dalam melakukan *monitoring* kegiatan untuk memperbaiki produk cacat, karyawan Dira *cafe and pool Group* tidak mengetahui durasi antara pemesanan dan penerimaan barang yang dibeli dari pemasok, karyawan Dira *cafe and pool Group* tidak mengetahui stok persediaan bahan baku sehingga terdapat menu yang kosong.

1.2 Rumusan Masalah

Tahun 2018 sampai dengan 2019 Dira *cafe and pool Group* mengalami kenaikan, sedangkan pada Tahun 2020 dan 2021 jumlah pengunjung di Dira *cafe and pool Group*

mengalami penurunan. Penurunan jumlah pengunjung disebabkan karena menurunnya kinerja operasional Dira *cafe and pool Group* akibat tidak adanya inovasi atau teknologi baru yang diterapkan dalam produksi dan kurangnya pengawasan dari pemilik. Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat dikatakan *Total Quality Management (TQM)* Dira *cafe and pool Group* tidak berjalan seperti semestinya dan produk yang di hasilkan kurang dapat bersaing dan peningkatan produksi juga masih kurang efektif. Berdasarkan uraian latar belakang, gap riset, dan penelitian terdahulu, maka permasalahan yang di bahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Komitmen Jangka Panjang berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Dira *cafe and pool Group*?
2. Apakah Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Dira *cafe and pool Group*?
3. Apakah Kesatuan Tujuan berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Dira *cafe and pool Group*?
4. Apakah Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Dira *cafe and pool Group*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Komitmen Jangka Panjang terhadap Kinerja Operasional Dira *cafe and pool Group*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Operasional Dira *cafe and pool Group*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kesatuan Tujuan terhadap Kinerja Operasional Dira *cafe and pool Group*.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan terhadap Kinerja Operasional Dira *cafe and pool Group*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian bisa dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan atau acuan bagi pihak-pihak yang berkaitan:

1. Bagi Dira *cafe and pool Group*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan bagi Dira *cafe and pool Group* untuk menetapkan kebijakan strategi layanan konsumen yang optimal.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi kepustakaan dalam memberikan informasi dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen operasional.