Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Perpustakaan Univeristas Multimedia Nusantara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dunia bisnis semakin hari semakin meningkat akibat dari perkembangan teknologi yang semakin maju. Karena perkembangan tersebut setiap perusahaan berlomba meningkatkan performa perusahaannya untuk mampu bersaing antar perusahaan. Usaha yang dilakukan oleh setiap perusahaan tersebut sehubungan dengan perkembangan industri yang terus meningkat. Karena pandemi COVID-19 membuat industri alat medis, farmasi dan industri terkait mengalami kenaikan dikarena permintaan yang banyak saat ini.

Kementerian Perindustrian
REPUBLIK INDONESIA

BERANDA PROFIL REGULASI UNIT KERJA KEGIATAN INFORMASI PUBLIK PUBLIKASI HUI

SIARAN PERS

Industri Farmasi dan Alat Kesehatan Dipacu Terapkan Industri 4.0

Rabu, 14 April 2021

Industri farmasi dan alat kesehatan telah ditetapkan menjadi sektor-sektor strategis dalam penerapan industri 4.0. Ketika Covid-19 masuk ke tanah air, permintaan terhadap vitamin, suplemen dan obat-obatan untuk menambah kekebalan tubuh meningkat. Seiring*demand* yang tinggi pada sektor tersebut, pemerintah menambahkan sektor alat kesehatan dan farmasi ke dalam sektor prioritas dalam Making Indonesia 4.0.

"Sektor industri alat kesehatan dan farmasi masuk dalam kategori *high demand* di tengah pandemi Covid-19. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan daya saing sektor industri alat kesehatan dan farmasi dengan mendorong transformasi teknologi berbasis digital. Pemanfaatan teknologi digital dimulai dari tahapan produksi hingga distribusi kepada konsumen," kata Menteri Perindustrian (Menperin) Agus Gumiwang Kartasasmita, di Jakarta, Rabu (14/4).

Untuk melihat kesiapan implementasi peta jalan Making Indonesia 4.0, termasuk di sektor-sektor tersebut, Kemenperin melakukan *assessment* Indonesia Industry 4.0 Readiness Index (INDI 4.0).

Gambar 1. 1 industri farmasi dan alat kesehatan menerapkan industri 4.0

sumber : kemenperin

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

kementrian perindustiran menjelaskan bahwa bidang industri alat kesehatan dan farmasi sedang mengalami kebanjiran permintaan di tengah pandemi COVID-19 karena merupakan alat tempur menghadapi wabah COVID-19 ini. Menurut data Kementerian Kesehatan tercatat tahun 2021 terdapat 271 bidang industri formulasi farmasi, 17 bidang industri bahan baku farmasi, 132 bidang industri obat tradisional, 18 bidang industri ekstraksi hasil alam. Tercatat di 5 tahun terakhir ini industri alat kesehatan dalam negeri mengalami kenaikan sebesar 698 industri atau meningkat sebesar 361,66%. Namun karena pandemi COVID-19 membuat beberapa industri mengalami penurunan dikarenakan beberapa alasan seperti yang terjadi pada industri manufaktur di Indonesia.

Wilayah	Laju Pertumbuhan PDB Industri Manufaktur		
	2018	2019	2020
Indonesia	4,27	3,80	-2,93

Sumber : Pendapatan Nasional Indonesia, BPS

Gambar 1. 2 Laju Pertumbuhan PDB Industri Manufaktur

artikel sumber : badan pusat statistik

Menurut survei badan pusat statistik menunjukan laju pertumbuhan PDB industri manufaktur tahun 2018 sampai 2020 di Indonesia. Pada tahun 2019 PDB Indonesia mengalami penurunan sebesar 0,47 dan pada tahun 2020 industri manufaktur tidak hanya mengalami tercatat menurun namun minus sebesar -2.93. Terjadinya hal tersebut dikarenakan *supply dan demand* barang dan jasa di seluruh dunia dikarenakan masyarakat mengurangi konsumsinya. PDB Indonesia

sebagian besar oleh konsumsi rumah tangga sebesar lebih dari 50%, selain dari belanja pemerintah, investasi dan ekspor-impor. TuruNnya pertumbuhan PDB Indonesia tersebut dikarenakan kondisi ekonomi yang tidak sedang dalam kinerja yang baik.

Perkembangan industri yang menurun membuat perusahaan berusaha memberikan tenaga terbaiknya untuk mempertahankan performa. Tidak hanya industri sekunder yaitu manufaktur melainkan industri lainnya melakukan terobosan masing masing mulai dari industri bidang primer pengadaan bahan baku yaitu pertambangan, peternakan dan perikanan, Industri tersier menyediakan layanan misal mengajar dan perusahaan jasa, Industri kuarter melibatkan industri riset dan pengembangan misalnya IT. industri kimia (*disinfectant, hand sanitizer,* masker medis, dan APD) yang sedang diperlukan di masa wabah pandemi COVID 19 untuk pertahanan utama dalam mengurangi penyebaran virus COVID - 19 .

Diberlakukannya kebijakan PPKM yang mengharuskan masyarakat untuk berada di dalam rumah termasuk orang yang bekerja dan bersekolah sekalipun. Hal tersebut membuat keinginan berbelanja masyarakat semakin meningkat dikarenakan banyak menghabiskan waktu di rumah dan banyaknya platform pelanggan untuk berbelanja. Platform tersebut tidak hanya secara *offline* (toko fisik) yaitu pelanggan harus datang ke tempatnya langsung namun sekarang dapat berbelanja secara online *(e-commerce*). Platform online yang memudahkan bagi sebagian pelanggan karena dapat berbelanja menggunakan smartphone mereka

tanpa harus datang ke toko *offline*. Kini pelanggan dapat berbelanja dimanapun dan kapanpun bahkan saat bekerja sekalipun. Pelanggan hanya perlu melakukan pembayaran melalui *electric money* atau *cash on delivery* setelah itu barang yang dipesan oleh pelanggan akan sampai di alamat yang dituju. Di Saat pandemi COVID-19 ini pun tidak menyurutkan tingkat konsumsi masyarakat dalam berbelanja.

Saat pandemi ini keinginan masyarakat indonesia cenderung lebih konsumtif terutama dalam hal makanan karena Pembatasan sosial membuat masyarakat memesan makanan dari rumah masing masing melalui aplikasi ojol. Masyarakat tidak perlu khawatir dalam penularan virus COVID-19 ini dikarenakan masyarakat tidak bertemu dengan penjual secara langsung. Sehingga masyarakat yang berbelanja dengan nyaman tanpa harus takut berkontak dengan orang lain. Pembelanjaan yang dilakukan secara online atau daring juga menguntungkan. Karena tidak perlu mengeluarkan tenaga, waktu dan ongkos untuk pergi ke toko offline. Selain itu jika berbelanja secara online dapat dengan mudah membandingkan harga dan kualitas dari satu toko dengan toko lainnya. Jika belanja dalam situs pun kita dapat melihat ulasan dari customer yang telah berbelanja tentang pengalamannya menggunakan suatu produk. Berbelanja secara online terkadang harga yang ditawarkan lebih bersahabat di kantong dibandingkan harga di toko offline, tidak hanya itu sering kali customer dimanjakan dengan beberapa voucher yang disediakan oleh situs. Voucher yang diberikan juga mengundang pelanggan untuk berbelanja secara online yaitu voucher gratis ongkir dengan minimal atau bahkan tidak terdapat minimal pembelanjaan,

voucher cashback, dan voucher diskon.

Hal demikian membuat setiap perusahaan meningkatkan performa perusahaannya dengan berbagai cara untuk menghasilkan produk dan jasa terbaik untuk melayani pasar konsumen. Perusahaan menyusun strategi strategi terbaiknya untuk mampu bertahan dengan kompetitornya. Dalam menghasilkan produk dan jasanya perusahaan maka diperlukan keterlibatan dari karyawan yang bekerja di dalam perusahaan tersebut. *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen kualitas yang bisa dijadikan alat untuk organisasi atau perusahaan sebagai untuk meningkatkan performa perusahaan melalui kinerja dari karyawannya.

Mutu merupakan peranan penting dalam sebuah perusahaan. Mutu yang dimaksud ialah mutu pada produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan pada pelanggan. Untuk terciptanya kualitas produk terbaik maka diperlukannya sumber daya manusia yang mendukung serta proses bisnis yang tersusun sistematis. Perusahaan harus mau melaksanakan improvement terhadap segala aspek dalam perusahaan. Mulai dari *product* atau jasa yang dihasilkan, proses bisnis, bagian produksi, *marketing*, *finance*, *operation*, logistik dan struktur perusahaan sekalipun. Untuk menjalankan sebuah perusahaan diperlukan adanya penggerak yaitu karyawan. Karyawan menjadi rodanya dalam sebuah perusahaan, maka perusahaan harus memperhatikan kebutuhan para karyawannya tak terkecuali. Mulai dari bawahan, staff, *front office*, satpam, *office boy*, supir, dan karyawan. Semua bagian dan divisi dari perusahaan penting diperhatikan karena

jika salah satu bagian tidak bekerja sesuai *job description* yang ditentukan maka akan berpengaruh terhadap bagian lainnya.

Meningkatnya kinerja perusahaan melalui karyawannya maka ini akan menjadi kekuatan perusahaan untuk menjadi lebih baik dari perusahaan lainnya demi menciptakan produk dan jasa berkualitas. Karyawan atau sumber daya manusia pada sebuah perusahaan merupakan bagian yang sangat penting demi berjalannya sebuah perusahaan karena penggerak sebuah perusahaan adalah karyawan itu sendiri. Karyawan yang memiliki pengetahuan dan ilmu yang baik maka akan menciptakan kualitas kerja yang baik didukung dengan knowledge karyawan akan menambah *value* dari hasil pekerjaanya.

gambar 1. 3 Bos teknologi CEO Okta Todd McKinnon desak semua karyawan liburan

Sumber : CNBC.com

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

Dalam artikel tersebut memberitakan bahwa CEO perusahaan Okta Todd McKinnon yang mengirim karyawannya untuk berlibur. Terdapat banyak alternatif yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk memberikan *reward* kepada karyawannya seperti pemberian uang, insentif, bonus dan perjalanan wisata. Okta Todd McKinnon adalah sosok pemimpin yang perhatian soal kesehatan mental karyawan dan rasa kelelahan para karyawannya. Situasi wabah ini atau pandemi membuat kebutuhan akan aplikasi atau perangkat meningkat. Hal tersebut yang mendukung karyawan bekerja dari rumah *atau work from home* (WFH). Kebijakan pemerintah yang membuat semua aktivitas dari rumah termasuk pekerjaan membuat karyawan di perusahaan informasi teknologi menghabiskan waktu lebih untuk bekerja tanpa mengenal jam kerja. Membawa karyawan berlibur akan membuat karyawan merasa senang dah refreshing dalam kepenatan pekerjaanya. Psikis karyawan yang baik maka akan berpengaruh juga terhadap kinerjanya pada perusahaan. Karyawan tersebut akan mereka perlu memberikan kontribusinya kepada perusahaan karena telah memperhatikannya dan merasa harus royal kepada perusahaan.

Maka perusahaan perlu memperhatikan performa karyawan dengan memberikan reward kepada karyawan, menyelenggarakan kegiatan menyenangkan untuk karyawan, bonus, dan tunjangan. Perlu menambahkan

pengetahuan dan wawasan kepada karyawan agar karyawan dapat menjadi sumber daya manusia yang berkualitas. *Reward* merupakan hal yang sangat disenangi oleh karyawan, karena dengan uang manusia dapat melakukan hal yang mereka inginkan. Namun *reward* tidak hanya mengenai uang , reward juga bisa termasuk voucher berbelanja, tiket liburan gratis, hadiah bahkan voucher treatment sekalipun. Namun *reward* yang paling penting ialah pengakuan dari perusahaan bahwa karyawan tersebut telah memberikan kontribusi dan performa terbaiknya dalam perusahaan. Perusahaan dapat mengumumkan karyawan tersebut kepada seluruh karyawan dalam perusahaan atas pekerjaan karyawan tersebut. Karena pada dasarnya manusia sedang untuk dipuji dan diberikan penghargaan atas jerih payah mereka. Seandainya perusahaan hanya mengumumkan namanya karyawan tersebut sebagai karyawan terbaik , karyawan tersebut pasti akan senang karena jerih payahnya dihargai oleh perusahaan seperti yang dilakukan oleh perusahaan Mcdonald.

Gambar 1. 4 employee of the month perusahaan MC donald

Sumber : lutitomcdonalds.com

Seperti pada gambar di atas bahwa setiap bulannya disetiap gerai Mcdonald berada akan diberikan penghargaan kepada *best employee*. Gambar diatas dapat kita lihat jika *drive thru* pada restoran cepat saji tersebut, pelanggan pun dapat melihat siapa yang menjadi *employee of the month*. Dengan memberikan penghargaan kepada karyawan dengan *reward* akan membuat karyawan semakin bersemangat untuk menunjukan performa terbaiknya kepada perusahaan untuk mendapatkan *reward* tersebut.

Kinerja karyawan juga didukung oleh *organization culture* sebuah perusahaan. Jika budaya dalam perusahaan tersebut memiliki teamwork yang baik maka akan terlihat karyawannya akan saling bekerja sama dalam melakukan pekerjaannya di perusahaan. Sebaliknya jika karyawan yang bekerja dalam atmosphere yang tidak nyaman akan membuat karyawan tidak bekerja secara maksimal. Seperti contoh pada perusahaan Google yang memiliki budaya perusahaannya yang nyaman.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Gambar 1. 5 berikut cara perusahaan Google bikin Karyawan betah

Sumber : kompas.com

Dapat dilihat dalam artikel diatas yang menjelaskan bagaimana perusahaan Google membuat karyawannya nyaman dan betah selama bekerja. Karyawan Google dimanjakan dengan fasilitas fasilitas yang tersedia, yang mungkin tidak dimiliki oleh perusahaan lainnya. Fasilitas yang sediakan ialah transportasi gratis untuk karyawan yang tinggal disekitar perusahaan, menyediakan jasa pangkas rambut pria secara gratis, menyediakan laundry dan *dry cleaning* yang dapat digunakan oleh karyawan, serta terdapat arena permainan karyawan yang bisa menjadi pilihan karyawan untuk bersantai sambil bermain ping pong, biliar, dan *table football*. Karyawan juga dapat membawa hewan peliharaannya selama bekerja dengan catatan tidak mengganggu karyawan lainnya, disetiap lantai

perusahaan terdapat snack corner yang berisikan kopi, teh, *snack bar* dan minuman lainnya yang dapat dikonsumsi oleh karyawan kapanpun dan fasilitas fasilitas lainnya yang disediakan perusahaan Google untuk karyawannya. Perusahaan Google menciptakan budaya perusahaan yang nyaman, santai, dan membuat karyawan betah namun kinerja karyawan Google dapat diacungi jempol karena selalu melakukan terobosan baru yang membawa profit bagi perusahaan. Jika karyawan merasakan bahwa perusahaan memperhatikannya maka karyawan tersebut pasti akan memberikan *feedback* terbaik mereka untuk perusahaanya. Maka penting untuk setiap perusahaan menciptakan suasana dan budaya perusahaan yang mambangun.

Gambar 1. 6 Untuk mengejar target PT Komatsu Indonesia menjadikan TQM sebagai kunci

sumber: Top Business

Dalam acara Majalah *Top Business* Indonesia memilih PT Komatsu Indonesia untuk mengikuti acara yang diselenggarakan oleh pada Jumat 12 Juli 2019 di Jakarta. Di dalam acara tersebut PT Komatsu Indonesia menjelaskan penerapan *governance, risk management, and compliance* (GRC) dalam pengelolaan perusahaan melalui implementasi prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) yang telah dilaksanakan oleh perusahaan sejak tahun 2014.

Proses bisnis yang telah tersusun secara sistematis juga menjadi kunci keberhasilan dalam sebuah perusahaan. Proses bisnis yang telah terencana akan minim terjadinya *defect* pada produk yang ditawarkan oleh banyak perusahaan. Terdapat banyak hal yang dapat dilaksanakan pada setiap perusahaan untuk menjadikan perusahaan menjadi lebih baik. Proses bisnis tersebut dapat dilaksanakan agar tersusun secara sistematis dan terstruktur adalah dengan sistem *total quality management*. Didalam sistem *quality management* akan diatur di setiap divisi perusahaan bahkan semua proses bisnisnya. Kemudian jika perusahaan dapat mengelola sampah atau limbah perusahaan akan memberikan reputasi yang baik pada perusahaan dan akan memberikan dampak baik lainnya.

Pandemi COVID-19 membuat PT Surya Global Megajaya mengalami penurunan kinerja perusahaan. Pandemi ini membuat karyawan kagok dalam bekerja yang membuat budaya perusahaan menjadi tidak seperti dahulu. Penerapan *quality management* menjadi tidak terjalani dengan baik.

Karena permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji

pengaruh *total quality management* terhadap kinerja karyawan sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan perkuliahan dengan judul PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL PERFORMANCE MELALUI ORGANIZATIONAL CULTURE STUDI KASUS DI PT SURYA GLOBAL MEGAJAYA‖

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap *organizational performance*?
2. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap *Organizational Culture* ?
3. Apakah *organizational culture* berpengaruh terhadap *organizational performance*?
4. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap *organizational performance* melalui *Organizational Culture* ?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui *Total Quality Management* berpengaruh pada *organizational performance.*

2. Untuk mengetahui *Total Quality management* berpengaruh *organizational culture.*
3. Untuk menganalisis apakah *organizational culture* berpengaruh terhadap *organizational performance*
4. Untuk memahami apakah *Total Quality management* berpengaruh terhadap *organizational performance* melalui *organizational culture*

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Diharapkan peneliti dapat menambah wawasan penulis mengenai total quality management terhadap kinerja perusahaan. Serta dapat menyelesaikan program studi management secara mendalam.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan kepada perusahaan tentang pentingnya penerapan sistem total quality management terhadap kinerja perusahaan. Dan dapat dijadikan panduan untuk perusahaan lainnya yang belum menerapkan sistem TQM.

3. Bagi pembaca

Diharapkan bagi pembaca penelitian ini dapat memahami tentang *total quality management* secara mendalam dan dapat mengetahui pengaruh *total*

quality management terhadap kinerja perusahaan.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah membahas analisis dampak *organizational culture* pada penerapan *total quality management* terhadap *organizational performance di* PT Surya Global Megajaya yang berlokasi di Jln. Kapuk Muara Raya Vila Kapuk mas blok b nomor 50, Kecamatan Penjaringan, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14460. Dengan topik bahasan sebagai berikut :

1. Membahas pengaruh *Total Quality Management* berpengaruh pada kinerja perusahaan
2. Membahas berpengaruh *Total Quality management* terhadap *Organizational culture*
3. Meneliti *organizational culture* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan
4. Meneliti apakah *Total Quality management* berpengaruh terhadap *organizational performance* melalui *organizational culture*

1.5 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini terdapat 5 bab yang ditulis oleh penulis beikut merupakan penjabarannya :

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah yang menjadi dasar penelitian, tujuan dilakukannya penelitian, batasan

penelitian, manfaat dilakukannya penelitian ini, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bagian bab 2 ini penulis menjelaskan teori teori yang dogunakan oleh penulis sebagai landasan dan sumber penelitian ini. Teori-teori tersebut mengandung pengertian, definisi, serta pernyataan dari para ahli. Sumber yang dipakai adalah melalui kutipan buku dan juga jurnal-jurnal online yang ditemukan penulis.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan seputar objek penelitian, yang terdiri dari gambaran umum perusahaan, struktur organisasi di perusahaan, metode yang dilakukan dalam melakukan pengumpulan data, prosedur pengambilan data, serta penggunaan teknik analisis yang dilakukan oleh penulis dengan bantuan software SmartPLS versi 3.0.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai data kuesioner, profil responden, hasil dari kuesioner yang diperoleh penulis, serta hasil perhitungan dan analisis dengan bantuan software SmartPLS versi 3.0.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis memberikan beberapa kesimpulan dan juga

sesuai dengan hasil penelitian. Penulis juga berharap kesimpulan dan saran yang diberikan dapat bermanfaat untuk memperbaiki kekurangan dalam perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA