

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada masa sekarang ini industri di Indonesia khususnya di kota-kota besar terus mengalami kemajuan. Banyak faktor yang menjadi pendorong kemajuan industri di Indonesia. Melimpahnya sumber daya alam, banyaknya jumlah penduduk, dan lokasi yang strategis merupakan beberapa faktor yang mendorong perkembangan industri yang ada di Indonesia.

Salah satu kota besar yang kota yang mengalami perkembangan pesat ini adalah kota Palembang. Perkembangan kota Palembang tidak lepas dari majunya pariwisata di kota Palembang. Palembang sering kali menjadi tuan rumah *event-event* besar khususnya di bidang olahraga baik berskala nasional maupun internasional, ini secara langsung maupun tidak langsung juga akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi di kota ini. Pertumbuhan ekonomi dan pariwisata yang ada inila yang mendorong berkembang dan bertambahnya perusahaan yang ada di kota Palembang baik yang berskala kecil maupun besar.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), merupakan salah satu industri yang berkembang pesat di kota Palembang saat ini. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) adalah salah satu industri yang mempunyai kemampuan untuk terus berkembang dan dapat bersaing dalam menghadapi persaingan pasar yang ada saat ini. Kemampuan UMKM untuk bersaing dapat dibuktikan dari terus bertambahnya jumlah UMKM yang ada di kota Palembang. Dari data yang di

dapat dari Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah kota Palembang pada tahun 2016 terdapat 156 UMKM yang menjadi binaan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah kota Palembang, jumlah tersebut mengalami kenaikan pada tahun 2017 yaitu sebanyak 187 UMKM yang menjadi binaan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah kota Palembang. Dari data UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah jenis usaha Pempek, Kerupuk, dan Kemplang merupakan jenis usaha yang paling banyak yaitu sebanyak 53 UMKM atau sebanyak 28%.

Pempek, kerupuk, dan kemplang merupakan makanan khas Palembang yang sangat mudah ditemukan di seantero kota Palembang, biasanya olahan ini dibuat dengan bahan baku utama ikan, gandum, sagu, telur dan lainnya. Pempek, kerupuk, dan kemplang merupakan makanan yang memiliki cita rasa khas dan disukai oleh banyak orang khususnya masyarakat kota Palembang. Karena bahan bakunya yang merupakan bahan pokok, usaha pempek, kerupuk, dan kemplang tidak bisa dilepaskan dari masalah klasik yaitu harga bahan baku yang terus-menerus mengalami kenaikan. Harga bahan baku yang semakin lama semakin mahal menjadi dilema bagi UMKM, mereka dihadapkan pada dua pilihan yang ada yaitu mempertahankan kualitas bahan baku yang ada dan menaikkan harga jual atau memilih menurunkan kualitas bahan baku yang digunakan dengan yang lebih murah tetapi tetap mempertahankan harga jual.

Karena keterbatasan sumber daya modal dan ketatnya persaingan dalam segi harga membuat kebanyakan UMKM khususnya UMKM mikro memilih untuk menurunkan kualitas bahan baku dengan yang lebih murah dan

mempertahankan harga. Ada juga UMKM yang tetap mempertahankan kualitas bahan baku yang digunakan dan memilih menaikkan harga jual, biasanya UMKM Kecil yang sudah cukup terkenal dan UMKM menengah yang memilih pilihan ini.

Keberagaman pilihan dan standar bahan baku yang digunakan membuat harga pempek sangat bervariasi. Terdapat satu fakta menarik yang terjadi bahwa tidak ada satupun pilihan UMKM yang benar-benar tepat dan bisa membuat mereka unggul dalam persaingan, ini karena keinginan dan penilaian konsumen atas kualitas produk tidak hanya sebatas rasa ataupun harga saja. Sebagai contoh UMKM pempek edy yang berada di pasar 26 Iir yang memilih menjual pempek dengan harga murah tetapi dengan bahan baku yang rendah kualitasnya selalu ramai pengunjung, hal yang sama terjadi pada UMKM yang menjual pempek dengan bahan baku kualitas tinggi tetapi harganya mahal misalnya pempek vico mereka juga selalu ramai. Tetapi sebaliknya ada UMKM yang sepi pembelinya dan tidak dapat memenuhi kepuasan pelanggan sehingga kalah dalam persaingan padahal mereka menjual produk dengan harga dan menggunakan kualitas bahan baku yang sama dengan tempat lainya. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas itu bersifat fleksibel tergantung dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, bukan bergantung pada rasa ataupun harga saja.

Karena bersifat fleksibel maka suatu produk dikatakan berkualitas hanya jika bisa memenuhi kepuasan konsumen karenanya UMKM dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan dan kualitasnya serta terus memperbaiki kinerjanya dalam menghasilkan produk terbaik agar dapat diterima oleh konsumen dan terus dapat bersaing di tengah persaingan yang ada. Dalam menghasilkan produk yang

berkualitas UMKM tidak akan terlepas dari kegiatan operasional yang merupakan hasil dari proses kerja dan digunakan untuk menggambarkan atau menetapkan variabel, syarat, atau sasaran dalam terminologi proses yang dibutuhkan untuk menentukan keberadaan, durasi, dan jumlahnya yang didasarkan pada suatu konsep mendaya-gunakan sistem yang telah ada (Simanjuntak dan Suawa, 2014). Karena itu kinerja operasional yang berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan oleh perusahaan seperti modal, bahan baku, teknologi, dan lain-lain dan sejauh mana penggunaan tersebut secara maksimal untuk mencapai keuntungan atau mencapai visi dan misinya sangat penting dalam kelangsungan aktivitas organisasi dalam menghasilkan produk yang berkualitas dalam tujuannya terus dapat bersaing dan terus berkembang.

Organisasi diharapkan mampu menghasilkan *output* yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi pelangganya. Kualitas suatu produk atau jasa yang baik akan mampu memberi kepuasan kepada pelanggan atau konsumen. Baik atau tidaknya kualitas akan berpengaruh terhadap organisasi secara keseluruhan, mulai dari pemasok hingga ke pelanggan dan dari desain produk hingga ke pemeliharanya. Walaupun begitu yang terpenting adalah membangun sebuah organisasi yang dapat mencapai kualitas dan mempengaruhi organisasi secara keseluruhan (Haizer and Render, 2009:300).

Kinerja kualitas suatu perusahaan, baik itu kinerja operasional maupun kinerja lainnya tidak dapat dipisahkan dari kegiatan atau proses kualitas yang dilakukan sebelumnya. Untuk menghasilkan *ouput* yang berkualitas tentunya perusahaan harus melakukan tindakan-tindakan kualitas atau sering disebut

manajemen kualitas (Ulfah dan Rahardjo, 2013). Manajemen kualitas sendiri oleh Gaspersz (2011: 9) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan kinerja secara terus-menerus (*Continuously Performance*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Manajemen kualitas akan membuat UMKM dapat menghasilkan produk yang berkualitas. Tentunya selain menjadi keuntungan bisnis bagi perusahaan produk yang berkualitas juga akan memberikan kepuasan bagi konsumen. Kepuasan yang didapat oleh konsumen akan produk berkualitas yang di miliki oleh UMKM akan menghindarkan UMKM dari keluhan-keluhan dari konsumen dan akan menciptakan citra yang baik sehingga produk yang dihasilkan dapat mendapat tempat di pasar dan dapat bersaing dengan produk-produk dari perusahaan besar yang ada di pasar. Namun penerapan atau implementasi manajemen kualitas dapat berhasil hanya jika ada dukungan dan partisipasi semua anggota organisasi, jika kesemuanya berjalan dengan selaras, maka hal tersebut akan berdampak pada kinerja operasional perusahaan (Ulfah dan Rahardjo, 2013), karenanya budaya yang ada dalam organisasi yang dianut serta dipercaya oleh seluruh anggota organisasi akan ikut mempengaruhi penerapan manajemen kualitas pada suatu organisasi, sekaligus juga akan berdampak pada kinerja operasional suatu organisasi, karenanya UMKM harus dapat menerapkan budaya pada organisasinya dengan sebaik mungkin agar bisa terus menjaga kualitasnya.

Salah satu kendala paling besar yang dialami organisasi dalam mengimplementasikan kualitas total adalah halangan budaya (Nugroho:2015).

Organisasi dituntut agar mempunyai budaya kualitas yang baik sehingga dapat mengimplementasikan kualitas totalnya secara maksimal. Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan kondusif untuk pembentukan dan perbaikan berkesinambungan dari kualitas (Purba dan Hutami, 2015). Organisasi yang menerapkan dan mengembangkan budaya kualitas tentunya akan unggul dan berbeda secara signifikan kinerjanya dari organisasi dengan budaya tradisional, karena organisasi yang dapat menerapkan dan terus mengembangkan budaya kualitas akan mampu menciptakan perbedaan dengan organisasi lainnya karena mereka akan memiliki kestabilan dalam aktivitas-aktivitasnya dan memiliki standar baku yang diterapkan dan dipercaya oleh setiap anggota organisasi mengenai sasaran kualitas serta apa yang harus dilakukan oleh setiap anggota organisasi.

Telah banyak penelitian yang dilakukan mengenai penerapan manajemen kualitas terhadap kinerja organisasi yang dihubungkan dengan budaya organisasi. Dari banyak penelitian yang telah dilakukan menunjukkan adanya hubungan antara penerapan manajemen kualitas, dan budaya organisasi terhadap kinerja organisasi. Penelitian Ulfah dan Rahardjo (2013) menemukan bukti manajemen kualitas yang terdiri dari faktor taktis, faktor strategik, dan faktor operasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM yang terdiri dari kinerja operasional, kinerja finansial, dan kinerja non finansial yang ada di kota Salatiga.

Penelitian Nugroho (2015) menemukan bukti empiris bahwa praktek manajemen kualitas berpengaruh terhadap kinerja operasional pada industri kecil, dan menengah (IKM) yang ada di kota Semarang. Dalam penelitian ini budaya

kualitas bertindak sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menemukan bukti bahwa budaya kualitas berhasil memoderasi pengaruh dari budaya kualitas terhadap kinerja operasional IKM yang ada di kota Semarang.

Penelitian Purba dan Hutami (2015) menemukan bukti empiris bahwa manajemen kualitas total berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Dalam penelitian ini peneliti mengangkat budaya kualitas sebagai variabel intervening. Penelitian ini budaya kualitas berhasil menjadi intervening variabel karena manajemen kualitas total mempengaruhi kinerja perusahaan melalui budaya kualitas sebesar 97,4%.

Penelitian mengenai manajemen kualitas sudah sering diangkat kedalam penelitian. Penelitian mengenai manajemen kualitas kebanyakan dihubungkan dengan kinerja perusahaan, namun dalam penelitian ini penulis menjadikan UMKM yang ada di kota Palembang sebagai objek penelitian serta mengangkat kinerja operasional sebagai variabel dependen dan menjadikan budaya kualitas sebagai variabel moderasi. Berdasarkan uraian-uraian di atas penelitian ini dilakukan dengan maksud mengetahui apakah budaya kualitas dapat memoderasi manajemen kualitas dalam kaitannya dengan kinerja operasional UMKM.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada peneliti mengajukan pertanyaan penelitian “apakah budaya kualitas dapat memoderasi manajemen kualitas dalam kaitanya dengan kinerja operasional Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang ada dikota Palembang”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris apakah budaya kualitas dapat memoderasi manajemen kualitas dalam kaitanya dengan kinerja operasional Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang ada dikota Palembang.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dibidang akuntansi khususnya akuntansi manajemen.
2. Dapat memberikan kontribusi terhadap para manajer atau pemilik mengenai penerapan manajemen kualitas terhadap kinerja operasional Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).
3. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadi masukan sebagai bahan pertimbangan bila ada yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan yang menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan teori-teori dari berbagai literatur yang dibutuhkan dalam penelitian. Teori-teori dalam penelitian ini merupakan teori-teori yang berkaitan dengan manajemen kualitas, budaya kualitas, kinerja operasional, dan UMKM

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi, sample dan teknik pengumpulan sample, data penelitian dan teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrument penelitian, model penelitian dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi hasil analisis data yang dilakukan dan pembahasan tentang hasil analisis tersebut.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan tentang hasil analisis yang telah dilakukan beserta pembahasannya, keterbatasan dalam penelitian dan saran yang dapat diberikan.