

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas produk merupakan jaminan bagi setiap konsumen, oleh karena itulah, setiap perusahaan pastinya akan sangat menekankan kualitas dalam setiap produk yang dihasilkannya. Kualitas yang baik juga mencerminkan kinerja perusahaan yang berkompeten pula. Dengan adanya kualitas yang baik dalam setiap kinerja perusahaan, maka akan mampu meningkatkan daya penjualan perusahaan. Oleh karena itulah, dalam dua dekade di tahun 1980-2000 banyak perusahaan-perusahaan di negara maju yang melakukan strategi pemuasan konsumen, yaitu dengan berorientasi pada mutu produk. Seperti perusahaan yang ada di Amerika Serikat (Motorola, Harley Davidson, Intel, Microsoft,) dan perusahaan yang ada di Jepang seperti (Sony Corp, Mitsubishi), di Jerman seperti Mercedes Benz. Semua perusahaan di atas telah melakukan strategi mutu produk untuk meningkatkan penjualannya serta menciptakan *different* atau perbedaan antar perusahaan. Bahkan dalam industri otomotif, mesin, dan elektronik, Jepang telah menciptakan produk yang memiliki kualitas tinggi sebagai kunci kesuksesan dari perusahaan yang ada di negaranya. Hingga munculah fakta yang mengatakan, bahwa industri otomotif Jepang berhasil menandingi kualitas dari industri otomotif yang ada di Amerika Serikat.

Tak hanya itu, industri mesin di Jepang pun berhasil memenangkan kualitas dari industri mesin yang ada di Eropa Barat, bahkan seperti industri jam tangan pun mampu melebihi dari industri jam tangan yang ada di Swiss. Sebenarnya manajemen mutu sendiri telah ada sejak lima dekade yang lalu dan semakin dikembangkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Strategi ini muncul pertama kali di Amerika Serikat, namun kemudian dikembangkan dan diorganisir oleh perusahaan di Jepang.¹ Menurut Munizu, Indonesia sebagai negara berkembang yang ingin menjadi negara maju pun perlu menerapkan strategi kualitas modern dan praktik kerja yang berkualitas bagi setiap pengusaha, sehingga para *entrepreneur* atau pengusaha Indonesia pun mampu berkompetisi dalam perdagangan global. Di era globalisasi yang sekarang ini, semua perusahaan, baik perusahaan besar maupun kecil tengah menghadapi persaingan global. Maka dari itu, tak dapat dipungkiri lagi, bahwa sebuah kualitas merupakan sumber daya pikat yang jitu untuk

¹ Drs. Suyadi Prawirosentono, *Manajemen Terpadu: Total Quality Management* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 1,88.

menarik calon *costumer*, sehingga perusahaan pun mampu menghadapi persaingan global.

Upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk menciptakan kualitas yang bagus dapat dilakukan melalui strategi yang mengacu pada mutu. Dalam hal ini, *Total Quality Management* atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan jawaban atas kebutuhan semua perusahaan. Total Quality Management (TQM) merupakan filosofi management yang memfokuskan pada kebutuhan dan harapan customer, melalui perbaikan secara berkesinambungan terhadap semua aspek yang menyangkut pada kualitas produk perusahaan. Dalam beberapa sumber, TQM diakui mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan, yaitu terciptanya keunggulan produk dan meningkatkan kinerja semua anggota perusahaan.

Hal ini pun diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Jimenez dan Costa. Dalam penelitiannya mereka menemukan sebuah fakta bahwa penerapan TQM di Spanyol mampu memberikan *feedback* yang bagus bagi kinerja perusahaan di negara tersebut. Di Iran pun seperti demikian, industri telekomunikasi di sana mampu berkembang pesat berkat penerapan TQM yang bagus. Dengan menerapkan TQM pada perusahaan, akan memberikan control terhadap hasil kinerja perusahaan, juga memberikan dorongan pada perusahaan agar hasil yang diciptakannya selalu berkualitas.²

Begitu pula dengan penelitian Internasional yang dilakukan oleh Ismail Sila, dalam penelitiannya yang berjudul *Examining the effects of contextual factors on TQM and performance through the lens of organizational theories An empirical study* memberikan hasil, bahwa sekitar 70% perusahaan yang melakukan manajemen kualitas atau TQM ini berhasil memperoleh hasil yang bagus, sedangkan 14% terindikasi belum berhasil dalam merealisasikan TQM pada perusahaannya, 16% lainnya tidak merespon, dan 3% lainnya tidak mengetahui dari hasil penerapan TQM di perusahaannya. Dengan demikian, hasil yang diperoleh antara perusahaan yang menerapkan TQM dengan yang tidak, tentunya akan lebih maju yang menerapkan TQM secara teratur dan tepat.³ Dari keterangan di atas, setidaknya ada beberapa ahli ekonom yang berpendapat mengenai *Total Quality Management*. Seperti Ishikawa

² Renia Ipra Amarti, "Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Budaya Kualitas Serta Dampaknya Pada Kinerja Organisasi Di PT. Duta Nichirindo Pratama Tangerang.," *Jurnal Ilmu Manajemen* 4, no. 3 (2016): 1–2.

³ Ismail Sila, "Examining The Effects Of Contextual Factors on TQM and Performance Through The Lens Of Prganizational Theories: An Empirical Study," *Jurnal Of Oprations Management* 25 (2007): 93.

dalam Pawitra, 1993 menjelaskan bahwa *Total Quality Management* merupakan perpaduan dari semua fungsi perusahaan kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, kerjasama tim, produktivitas, pengarahan dari menejerial serta kepuasan pelanggan.

Pendapat lain pun dikemukakan oleh Santoso (1992) yang menjelaskan bahwa *Total Quality Management* adalah system management yang menyangkut kualitas sebagai setrategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Dengan begitu, diharapkan kinerja perusahaan atau hasil kerja perusahaan semakin berkualitas dan juga mampu meningkatkan reputasi perusahaan yang baik di mata *customer*. Untuk menciptakan kualitas perusahaan yang kompeten, diperlukanya sebuah setrategi yang efektif. Hal ini bisa dilakukan dengan melakukan upaya pemilihan SDM (Sumber Daya Manusia) yang memiliki kapabilitas untuk menjalankan pekerjaan yang ada dalam perusahaan. Selain itu juga diperlukan pengontrolan yang berkesinambungan terhadap semua kinerja anggota perusahaan, agar dapat meminimalisr terhadap kesalahan yang dapat dilakukan oleh anggota perusahaan. Dasar pemikiran atas perlunya penerapan TQM pada sebuah perusahaan ini sangatlah sederhana. Yaitu, bahwa cara yang efektif untuk dapat bersaing dan unggul dalam peluang perdagangan global adalah dengan menghasilkan produk yang memiliki kualitas terbaik.

Penerapan TQM dalam sebuah perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat melalui dua rute. Pertama, perusahaan dapat memperbaiki posisi persainganya, sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya yang menyesuaikan kualitas produk itu sendiri. Kedua, perusahaan akan dapat menghindari cacat dari produk yang dibuatnya karena didukung dengan pengontrolan terhadap produk yang akan didistribusikan.⁴

Di Indonesia sendiri, TQM juga menjadi pokok setrategi yang di terapkan di beberapa perusahaan, salah satunya yaitu PT Mustika Ratu. Perusahaan ini merupakan perseroan terbatas yang beregrak dalam bidang kosmetik Dalam menjalankan TQM, perusahaan ini menerapkan tiga prinsip. Prinsip yang pertama adalah fokus kepada pelanggan. Dimana hal ini direalisasikan dengan melakukan surve terhadap calon customer mengenai produk yang diinginkan oleh konsumen. Tak hanya itu saja, perusahaan juga melakukan kontrol terhadap kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah kepada customer.

⁴ Yunni Rusmawati DJ., M.M, dkk., *Total Quality Management* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), 26., <https://play.google.com/store/books>.

Kemudian prinsip yang kedua, yaitu perusahaan selalu melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas dari produk-produk yang dibuat. Untuk memantapkan kinerja karyawan, PT Mustika Ratu menetapkan beberapa syarat untuk merealisasikannya. Yang pertama yaitu memberlakukannya dokumentasi dari hasil kegiatan yang dikontrol oleh menejer perusahaan bagian seleksi kualitas, yang kedua yaitu melakukan pelatihan dan pendidikan kepada setiap karyawan, yang ketiga yaitu menetapkan suatu ukuran kinerja perusahaan, yang berfungsi untuk memonitoring kinerja karyawan perusahaan.

Lalu untuk prinsip yang terakhir, yaitu adanya keterlibatan dari seluruh karyawan dalam usaha meningkatkan mutu produk. Dalam menerapkan prinsip ini, pihak manajemen perusahaan menerapkan suatu komitmen bersama, agar semua anggota perusahaan mengerti, akan pentingnya kebersamaan dalam menjalankan organisasi. Karyawan-karyawan yang ada di PT tersebut diberi kebebasan untuk menerima suatu tantangan untuk menyelesaikan sesuatu dengan baik, memberikan saran-saran yang berguna bagi perusahaan. Dengan begitu, maka para karyawan akan memiliki rasa percaya diri dan memiliki rasa untuk mengembangkan perusahaan. Dari penerapan TQM di atas, ternyata mampu memberikan hasil yang positif terhadap reputasi perusahaan. Seperti meningkatnya kualitas produk, semakin banyak jumlah produksi, minimnya cacat pada produk, sehingga mampu menciptakan volume penjualan yang tinggi.⁵

Gap researce dalam penelitian ini berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Pristiyono dan Rizki Sahputra. Dalam penelitian itu dengan judul “Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating” memberikan hasil bahwa TQM berpengaruh terhadap kualitas sumberdaya manusia pada PT. FIF Group dan PT. Evans Indonesia Group. Begitu pula pada sisi kepemimpinan, TQM berpengaruh terhadap kepemimpinan PT. FIF Group, namun tidak demikian pada PT. Evens Indonesia Group. Terakhir, pada variabel SDM, tidak berpengaruh langsung terhadap kepemimpinan di PT. FIF Group, sedangkan pada PT Evens Indonesia Group variabel SDM berpengaruh langsung terhadap kepemimpinannya.⁶

⁵ Liana Rahardja Analisis, “Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Meningkatkan Produktivitas PT Mustika Ratu Yang Bersertifikat Iso 9002,” *Jurnal Ultima Accounting* 2, no.1 (2010): 12–16.

⁶ Pristiyono dan Rizki Sahputra, “Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating,” *Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu* 7, no.1 (2019): 32.

Namun, dalam penelitian di atas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Adelina C.S Kaligis dkk. Dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pelaksanaan Total Quality Management Pada PT.Metalindo Bumi Raya Kalimantan Selatan” menunjukkan hasil bahwa penerapan TQM (Total Quality Management) tidak hanya berdampak positif terhadap kepemimpinan perusahaan, namun penerapan TQM di PT Metalindo Bumi Raya juga berdampak positif terhadap keaktifan karyawan dalam memberikan masukan terhadap atas guna meningkatkan kinerja perusahaan.⁷

Persamaan dalam penelitian kali ini adalah adanya penerapan TQM, namun TQM atau Total Quality Management yang akan peneliti paparkan adalah menurut sudut pandang nilai-nilai Islam. Pemahaman mengenai *Total Quality Management* dilihat dari sudut pandang Islam, memang tidak terdapat penjelasan yang begitu detail seperti aspek-aspek yang telah dijelaskan di atas. Namun demikian, Islam telah memberikan penjelasan secara mendasar mengenai Total Quality Management. Hal ini dapat dilihat melalui penjelasan yang dikemukakan oleh Ari Prasetyo dalam bukunya yang berjudul “Pengantar Manajen Islam” menjelaskan bahwa dalam lingkup TQM sebenarnya Islam telah memberikan tuntunan pada ummatnya akan perlunya sebuah koreksi dari untuk mencapai perbaikan berkesinambungan dengan melibatkan seluruh sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Hal ini dimaksudkan untuk mencapai kemajuan organisasi melalui pemfokusan organisasi untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.⁸

Selain itu, juga terdapat hadits yang di riwayatkan oleh Imam Thabrani, berikut haditsnya.

عَنْ عَائِشَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: إِنْ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

Artinya: "Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang apabila melakukan suatu pekerjaan, dilakukan secara berkualitas (tepat, terarah, jelas dan tuntas). (H.R Thabrani).

Dari hadits di atas dalam buku yang berjudul “Manajemen Syari’ah dalam Praktek” oleh pengarang Didin hafid huddin ia mengutip keterangan dari Marhum Sayyid yang menjelaskan bahwa suatu tindakan

⁷ Adelina C. S Kaligis dkk, “Analisis Pelaksanaan Total Quality Management Pada PT.Metalindo Bumi Raya Kalimantan Selatan,” Jurnal EMBA 8, no. 3 (2020): 944.

⁸ Ari Prasetyo, *Pengantar Manajen Islam* (Surabaya: Airlangga University Press, 2021), 234.

harus dilakukan secara profesional, karena dengan begitu maka hasil yang didapat pun akan memberikan kualitas yang bagus. Bahkan dalam hadits di atas kualitas tidak hanya di tekankan pada produk saja, namun juga dalam segala aspek. Tindakan yang dilakukan dengan baik, benar, memiliki arah tujuan serta proses yang sesuai dengan nilai islam merupakan amal perbuatan yang dicintai Allah.⁹

Untuk membuktikan akan keterangan-keterangan di atas, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mencoba meneliti topik yang serupa, namun dengan nuansa yang islami. Adapun penelitian ini bertempat di Desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati pada sebuah Home Industri Kasur. Dalam mendirikan dan menjalankan Home Industry Kasur, ia pun juga telah memperhitungkan atau memajemen hal-hal apa yang perlu diperhatikan untuk memulai dan memaksimalkan hasil produk kasurnya itu. Mulai dari pencarian bahan yang bermutu, menyiapkan tenaga kerja yang handal dan dapat dipercaya, mencari tempat produksi yang sesuai kebutuhan dan lain sebagainya. Namun, meski telah melakukan manajemen dan usahanya telah berjalan lancar, problem-problem yang datang pun tidak dapat dipungkiri. Mulai dari adanya penipuan dari mitra kerja, adanya tantangan persaingan dengan kasur sepring bed, telatnya pelunasan hutang dan lain lain. Maka untuk mengatasi problem-problem yang ada di usaha Home Industry Kasur ini, Sutomo pun memperbaiki manajemen kualitas Home Industrynya atau TQM. TQM yang dijalankan menurut observasi yang peneliti lakukan, menggunakan nilai-nilai Islam. Seperti adanya nilai tauhid dalam penerapan TQM, sikap jujur, ramah terhadap customer, menjual barang yang berkualitas dan lain sebagainya. Melihat penerapan TQM Islam yang telah dijelaskan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti secara mendalam, mengenai penerapan TQM perspektif nilai-nilai Islami yang dibangun dan dijalankan di Home Industri Kasur Ds. Bogotanjung Kec. Gabus Kab. Pati.

B. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian yang akan dikaji oleh penulis yaitu tentang penerapan TQM pada Home Industri Kasur. Selain itu, dalam penelitian ini, peneliti juga akan meneliti terkait apa saja probem dan bagaimana penanganannya menggunakan TQM Islami, serta mengkaji nilai-nilai islam yang terimplementasi pada penerapan TQM yang ada di Home Industri Kasur Desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati.

⁹ DR. KH. Didin Hafidhiddin, M.SE., *Manajemen Syariah Dalam Praktik* (Depok: Gema Insani, 2008), 1.

C. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan di bahas diantaranya yaitu

1. Bagaimana penerapan Total Quality Management berbasis nilai-nilai Islam pada Home Industri Kasur di Desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati ?
2. Apa kendala Penerapan TQM perspektif nilai-nilai Islam yang ada di Home Industri Kasur Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati ?
3. Bagaimana solusi penerapan TQM berbasis nilai-nilai Islam di Home Industri Kasur Desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti paparkan, terdapat beberapa tujuan dari penelitian yang akan peneliti lakukan. Di antaranya yaitu untuk mengetahui, bagaimana Total Quality Management terimplementasi di Home Industri Kasur Desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati. Juga pada penerapannya terhadap problem yang ada, serta bagaimana nilai-nilai Islam terimplementasi pada TQM yang ada di Home Industri Kasur Desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang peneliti lakukan ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, maupun peneliti sendiri dan juga kalayak umum yang membacanya. Diantara manfaat yang dapat peneliti berikan yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian yang peneliti lakukan dapat memberikan pemahaman secara teoritis tentang manajemen mutu yang dalam hal ini adalah penerapan Total Quality Manajmen perspektif nilai-nilai Islam pada perusahaan. Sehingga, dengan adanya teori manajemen yang peneliti paparkan ini, mampu memberikan tambahan wawasan pengetahuan dan informasi kepada kalayak umum tentang bagaimana penerapan TQM perspektif nilai-nilai Islam yang ada di Home Industri Kasur Desa B6gotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian yang telah peneliti tulis diharapkan mampu memberikan kontribusi yang nyata pada usaha Home Industri Kasur, melalui setrategi penerapan Total Quality Management perspektif nilai-nilai Islam.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yaitu sebuah langkah dalam menyusun serta mengolah hasil penelitian dari data yang di dapat, sehingga kerangka skripsi ini mampu menghasilkan karya tulis yang terstruktur dan mudah dimengerti oleh orang yang membacanya. Adapun sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Pembukaan

Bagian ini meliputi halaman sampul, halaman judul, halaman persembahan, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman motto, haman abstrak, kata pengantar, halaman daftar isi, daftar table, daftar gambar, dan lampiran.

2. Bagian isi

Bagian bab isi ini merupakan kelanjutan dari bagian pembukaan, yang mana pada bab isi ini memuat lima bab, yaitu bab satu sebagai pendahuluan, bab dua kajian pustaka, bab tiga metodologi penelitian, bab empat hasil penelitian dan pembahasan, bab lima penutup. Adapun penjelasan dari masing-masing bab adalah sebagai berikut:

- a. Bab I pendahuluan, yaitu merupakan bagian awal dari sebuah isi penelitian, yang mana pada bagian itu menjelaskan secara sekilas tentang bagaimana alur dari penelitian yang akan kita lakukan. Adapun pada bagian itu memuat beberapa hal, seperti latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.
- b. Bab II Kajian Pustaka, yaitu merupakan argument yang kita gunakan untuk mengkaji atau menelaah sebuah permasalahan yang terjadi pada fokus penelitian kita nanti. Sehingga dengan begitu, kita akan mengetahui apakah fokus yang akan kita teliti sudah sesuai dengan teori atau belum. Adapun pada bab dua ini memuat beberapa hal, yaitu kajian teori terkait judul, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan pertanyaan penelitian.
- c. Bab III Metode Penelitian, yaitu memuat terkait jenis dan pendekatan penelitian, setting dan penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.
- d. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, yaitu menjelaskan hasil dari penelitian dan pembahasan meliputi gambaran objek penelitian, deskripsi data penelitian dan analisis data penelitian.

- e. Bab V Penutup, yaitu bagian akhir dari penelitian. Pada bagian ini berisi tentang kesimpulan dan saran untuk objek penelitian. (di panduan hanya menyebutkan saran-saran, kalau saran untuk objek penelitian boleh.?)
3. Bagian akhir
Pada bagian ini berisi tentang daftar pustaka, transkripsi wawancara, catatan observasi, foto, daftar riwayat hidup dan sebagainya.

