

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan meningkatnya persaingan di era globalisasi ini maka tantangan terbesar bagi suatu perusahaan baik itu dari pihak swasta ataupun negeri dituntut untuk menjamin kepuasan pelanggan baik itu dari segi jasa pelayanan maupun teknologi penunjangnya. Dengan kemajuan teknologi yang pesat sekarang ini, pelanggan sekarang lebih canggih dan memiliki pengetahuan yang semakin tinggi serta menentukan persyaratan yang lebih banyak atas produk. Persaingan saat ini dan akan datang semakin hebat dan bersifat global. Perusahaan harus mampu merespon kondisi pasar dengan produk yang berkualitas dan inovatif dalam setiap perubahan permintaan dan penawaran serta kemungkinan penyajiannya yang fleksibel (Armawaddin, 2011).

Globalisasi merupakan tantangan bagi perusahaan-perusahaan yang beroperasi di dalamnya, namun di sisi lain globalisasi juga memberikan peluang kepada perusahaan-perusahaan untuk tumbuh dan berkembang sehingga memiliki daya saing yang semakin kuat. Perubahan-perubahan fundamental dalam lingkungan bisnis telah menciptakan perubahan dramatis pada kondisi persaingan dan perekonomian. Perubahan yang terjadi dalam era global membutuhkan perubahan strategi perusahaan. Strategi adalah hal yang krusial dalam meningkatkan daya saing perusahaan. Strategi sangat diperlukan dalam mencapai efisiensi, responsivenss yang tinggi terhadap pelanggan-pelanggan lokal, dan mengakses sumber daya tertentu melalui supply network (Armawaddin, 2011).

Sejarah singkat mengenai minuman Thai Tea yaitu minuman yang mulai dikenal oleh masyarakat Thailand sejak tahun 1980-an. Asal usul thai tea sendiri pertama kali dikenalkan oleh saudagar China yang menyalurkan Cha Yen Tea ke Thailand. Dari bahan dasar Cha Yen Tea inilah Thai Tea dibuat dan menjadi ciri khas dari Thailand. Namun dengan seiring berjalannya waktu, bahan baku Thai Tea sudah berganti menjadi seduhan teh Ceylon. Hal ini terjadi karena semakin mahalnya harga Cha Yen Tea. Sedangkan harga teh Ceylon lebih murah dan mudah didapatkan. Bahan baku teh Ceylon sendiri juga tidak didapatkan di wilayah Thailand sendiri. Melainkan, ada daerah lain yang memasok teh ini yaitu dari negara Sri Lanka. Di mana warna teh ini lebih cenderung ke warna hitam dengan aroma yang pekat.

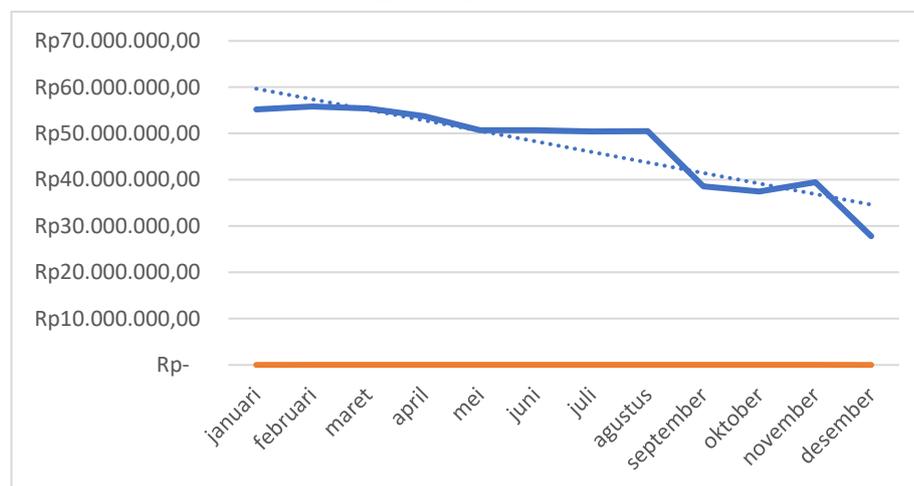
Pertumbuhan bisnis thai tea saat ini mengalami peningkatan yang dapat dibilang sangat baik. Berbagai merek thai tea bermunculan di pasaran, Penikmat minuman thai tea seolah tak ada habisnya, bahkan mereka rela mengantri demi mendapat minuman yang sedang populer ini. Thai tea adalah minuman yang berasal dari negeri Gajah Putih, Thailand. Minuman ini sebenarnya bukan minuman baru, namun dalam 3 tahun terakhir, bisnis ini menjadi sangat populer di Indonesia. Hal ini bisa dilihat dari menjamurnya kedai-kedai penjual minuman thai tea baik di pinggir jalan maupun di mall-mall.

Di Indonesia sendiri, industri minuman dalam lima tahun terakhir mengalami penurunan di tiga tahun pertama kemudian pada dua selanjutnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan menurut Data Industri Research pada tahun 2022. Sedangkan menurut Detik Finance pada bulan Maret 2022 kinerja industri

makanan dan minuman tumbuh positif sebesar 2,54%. Catatan ini dinilainya lebih baik dari tahun sebelumnya yang masih di angka 1,58%, dan lebih baik dari beberapa sector industri lain. Selain itu, subsektor penyediaan makan minum selama 2021 juga mengalami pertumbuhan sebanyak 3,52% (yoy). Lebih tinggi dari tahun 2020 yang minus 6,88%.

Perusahaan Bee Bee thai tea telah berdiri sejak tahun 2019, dan kini sudah memiliki 9 outlet di Kota/kab. Tasikmalaya, Ciamis dan Garut. Di tasikmalaya perusahaan ini cukup berkembang pesat dalam beberapa tahun kebelakang terbukti dengan hadirnya 9 cabang di kota tasikmalaya membuat perusahaan bisa menyerap puluhan tenaga kerja di lingkungan masyarakat, minuman kekinian beebie ini cukup digemari di masyarakat dengan harga yang terbilang cukup murah dan kualitas minuman yang terbaik.

Tabel 1.1 Data Pendapatan perusahaan Bee Bee Thaitea



Sumber : Perusahaan Bee Bee Thaitea

Dari penjelasan tabel 1.1 fenomena yang terjadi pada perusahaan Bee Bee Thai tea yaitu adanya penurunan dan ketidak stabilan pendapatan dalam satu tahun terakhir, hal itu tidak berbanding lurus dengan fenomena yang terjadi pada dua tahun terakhir dalam industri makanan dan minuman kekinian di Indonesia. Hal tersebut harus menjadi fokus permasalahan yang terjadi di perusahaan Bee Bee Thaitea agar perusahaan mampu terus berkembang dan bersaing.

Setiap perusahaan dituntut untuk mengembangkan kompetisinya. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam jangka pendek, daya saing perusahaan memang dapat diperoleh dari strategi biaya rendah maupun strategi diferensiasi. Akan tetapi, dalam jangka panjang, daya saing hanya dapat diperoleh dari usaha menanamkan dan membangun kompetisinya, melakukan inovasi terus menerus dan bergerak lebih cepat dari pada pesaing (Armawaddin, 2011).

Berkaitan dengan kompetisi perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas dan mampu memenangkan persaingan, maka dibutuhkan suatu konsep yang disebut *Total Quality Management (TQM)*. Konsep *Total Quality Management (TQM)* dalam penelitian ini diadopsi dari konsep yang dikemukakan Samason dan Terziovsky (2000), yang didefinisikan sebagai suatu konsep perbaikan yang dilaksanakan secara terus menerus (*continuous improvement*), yang melibatkan seluruh elemen dan karyawan pada setiap tingkatan organisasi dalam rangka untuk mencapai kualitas yang terbaik pada seluruh aspek organisasi melalui manajemen (Armawaddin, 2011).

TQM yang berfokus pada perbaikan kualitas secara berkesinambungan akan mendorong perusahaan dalam memperbaiki posisi persaingan dan meningkatkan produk yang bebas dari kerusakan, perbaikan posisi persaingan dan meningkatkan penjualan, pangsa pasar dan akhirnya meningkatkan laba. Meningkatnya kompetisi global membuat perusahaan untuk mengadopsi *Total Quality Management* (TQM) sebagai strategi dalam memenuhi persyaratan pelanggan. *Total Quality Management* (TQM) telah dipandang sebagai filosofi manajemen dalam mencapai keunggulan perusahaan dalam semua aspek bisnis melalui perbaikan secara terus menerus pada organisasi secara luas. Karena itu, TQM diyakini memberikan kontribusi terhadap daya saing, dan kinerja organisasi (Maddeppungeng et al., 2016).

Oleh karena itu perusahaan yang bergerak dibidang industri minuman harus menerapkan *Total Quality Management* (TQM), karena persaingan di era globalisasi inilah menuntut perusahaan agar dapat menghasilkan kebutuhan sesuai permintaan pelanggan. Agar perusahaan ini dapat bersaing dengan perusahaan lainnya yang juga bergerak pada bidang industri minuman.

Elul (dalam Miarso, 2010) mengatakan bahwa teknologi adalah keseluruhan dari metode yang secara rasional mengarah dan memiliki ciri – ciri efisiensi dalam setiap bidang kegiatan manusia. Teknologi sebagai pengertian sederhana adalah barang buatan, penggunaan dan pengetahuan alat, teknik, kerajinan, sistem atau metode dan manajemen. Teknologi berasal dari kata Yunani *Tehnoloogi techne* suatu seni, kerajinan dan logia studi tentang sesuatu, atau cabang disiplin ilmu pengetahuan, Pada hakikatnya teknologi merupakan penerapan ilmu

atau pengetahuan lain yang terorganisir ke dalam tugas-tugas praktis. Pengertian teknologi sebagai kumpulan pengetahuan, melengkapi pengertian teknologi sebagai barang buatan ditunjukkan untuk mendukung kegiatan manusia agar lebih efisien dan bertujuan. Artinya teknologi dapat dipahami sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Selain itu teknologi tidak dapat dipisahkan dari masalah, karena pada hakikatnya teknologi lahir dan dikembangkan untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh umat manusia. Artinya teknologi dapat dipahami sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Selain itu teknologi tidak dapat dipisahkan dari masalah, karena pada hakikatnya teknologi lahir dan dikembangkan untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh umat manusia. Jadi, teknologi mempunyai peranan dalam mempeluas dan memperbesar potensi manusia memenuhi kebutuhan konsumen. Dan peranan teknologi khususnya di perusahaan BeeBee Thaitea perlu di tingkatkan apalagi dalam masalah teknologi produksi yang salah satunya mencakup alat produksi di perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di bahas, penurunan pendapatan menunjukan permasalahan pada perusahaan maka untuk dapat meningkatkan kembali daya saing perusahaan harus meningkatkan lagi Total Quality Management dan teknologi untuk meningkatkan daya saing.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di bahas sebelumnya, adapun identifikasi masalah yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Total Quality Management* (TQM) yang diterapkan pada Perusahaan Bee Bee Thai Tea.
2. Bagaimana Teknologi dikembangkan pada Perusahaan Bee Bee Thai Tea.
3. Bagaimana Daya Saing pada Perusahaan Bee Bee Thai tea.
4. Bagaimana Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Penerapan Teknologi Dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing pada Perusahaan Bee Bee Thai Tea.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) pada Perusahaan Bee Bee Thai Tea.
2. Perkembangan teknologi di Perusahaan Bee Bee Thai Tea.
3. Peningkatan daya Saing pada Perusahaan Bee Bee Thai tea.
4. Mengetahui adanya Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Penerapan Teknologi Dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing pada Perusahaan Bee Bee Thai Tea.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan aplikasi atau terapan ilmu:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi ke khasanah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh implementasi *Total Quality*

Management (TQM) dan peranan teknologi dalam upaya meningkatkan daya saing.

2. Penerapan Ilmu Pengetahuan

Dapat menambah terapan ilmu pengetahuan khususnya mengenai operasi perusahaan, dimana dalam penelitian ini penulis akan berusaha semaksimal mungkin melakukan pendekatan terhadap permasalahan yang terjadi berdasarkan metode ilmiah yang diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai pengaruh implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan peranan teknologi dalam upaya meningkatkan daya saing.

a. Bagi Penulis

Dapat memperdalam pemahaman khususnya tentang permasalahan yang diteliti sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan penerapan teknologi dalam upaya meningkatkan daya saing.

b. Bagi Perusahaan

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan operasional kedepannya.

c. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan bahan perbandingan bagi yang membutuhkan. Disamping itu, penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan untuk penelitian selanjutnya dengan masalah yang sama. Sehingga segala kekurangan

dapat diperbaiki dan dapat dijadikan perbandingan antara satu objek dengan objek yang lain.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan Bee Bee Thai Tea yang beralamat di Jl. Cilembanag Letkol R.E Djaelani, Kec. Cihideung, Tasikmalaya

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebus 6 bulan yaitu mulai bulan Januari sampai dengan Juni 2023 (terlampir pada lampiran 02)