

I. PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Belakangan ini Indonesia selalu meningkatkan berbagai usaha dalam menghasilkan produk yang mempunyai mutu tinggi, yang demikian diakibatkan dari dunia perdagangan yang menuntut produk memiliki mutu yang tinggi. Satu diantara sector yang terus dipacu yaitu sector perkebunan yang selalu diupayakan supaya produk yang dihasilkan mampu bersaing dipasar nasional maupun internasional. Peranan sector perkebunan ini sangat penting, maka perlu pembangunan pada sector ini, diantaranya yaitu penyediaan bahan baku untuk industri, sumber pendapatan petani, pengembangan wilayah dan penyerapan tenaga kerja.

Komoditi andalan subsektor perkebunan, antara lain teh, merupakan komoditi yang banyak diekspor ke berbagai negara di seluruh dunia. Namun seringkali terjadi ekspor komoditi perkebunan Indonesia ditolak dan dikembalikan oleh pelanggan di luar negeri dikarenakan tidak memenuhi persyaratan mutu yang diminta oleh pelanggan, sebagai contoh komoditas teh ditolak/dikembalikan karena alasan ketidaksesuaian dalam hal warna, rasa dan aroma. Dalam kaitannya sebagai produsen yang memasok komoditas yang bermutu tinggi, maka perusahaan/unit bisnis yang mengolah komoditas teh perlu menerapkan standar standar mutu sehingga produknya memiliki daya saing yang tinggi.

Dalam kaitannya sebagai produsen yang memasok komoditas yang bermutu tinggi, maka perusahaan/unit bisnis yang mengolah komoditas teh perlu menerapkan standar standar mutu sehingga produknya memiliki daya saing yang tinggi. Standart Nasional Indonesia (SNI) untuk teh dan diversifikasi produk teh harus ditetapkan dan diberlakukan secara aktif agar bisa menciptakan standart mutu produk yang sesuai dengan perkembangan pasar nasional dan internasional, standar tersebut diantaranya teh hitam adalah teh kering hasil pengolahan pucuk dan daun muda termasuk tangkainya dari tanaman *Camellia Sinensis* melalui proses fermentasi dan

teh hijau adalah pucuk dan daun tanaman teh (*Camellia Sinensis*) yang telah diolah tanpa melalui proses fermentasi khusus.

Untuk mempertahankan usahanya perusahaan harus memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan. Berbagai usaha dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas produk. Seiring perkembangan ilmu pengetahuan, lahirlah suatu inovasi yang dikenal dengan manajemen kualitas seperti ISO 9000 dan TQM. Menurut purnama (2006), “ISO 9000 dengan TQM merupakan dua hal yang memiliki keterkaitan erat, kebanyakan perusahaan yang menerapkan ISO 9000 pada saat yang bersamaan juga mengadopsi prinsip-prinsip TQM”. Disisi lain banyak ahli manajemen kualitas yang berpendapat bahwa penerapan ISO 9000 merupakan langkah awal penerapan TQM. ISO 9000 adalah nomor acuan pada suatu seri standart internasional pada standart tersebut terdapat persyaratan mendasar bagi organisasi yang berkeinginan untuk menerapkan system manajemen kualitas. TQM bertujuan memberikan produk/jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasar konsumen berkelanjutan yang akan menimbulkan pembelian berkesinambungan dengan melibatkan seluruh elemen organisasi.

Total Quality Management (TQM) adalah suatu sistem manajemen yang berfokus pada kepuasan konsumen sebagai alat untuk meningkatkan daya saing dan bahkan menjamin kelangsungan hidup perusahaan. TQM sebagai suatu konsep manajemen mutu memang telah dilaksanakan oleh banyak perusahaan dan terbukti dapat meningkatkan kemampuan perusahaan untuk tetap bertahan hidup seperti yang dialami oleh perusahaan-perusahaan di Jepang sekitar tahun 1950-an. Selanjutnya Bounds (1994) menyatakan bahwa TQM merupakan sistem yang menyeluruh dan merupakan bagian terpadu dalam strategi tingkat korporat. Diharapkan dengan penerapan TQM perusahaan akan memiliki kekuatan untuk bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin tajam. Hal ini sejalan dengan pernyataan M.N. Nasution (2001) bahwa: “TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk

memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya”. TQM lebih merupakan sikap dan perilaku berdasarkan kepuasan atas pekerjaannya dan kerja tim atau kelompoknya. Menurut Akhyar (2014), TQM menghendaki komitmen total dari manajemen sebagai pemimpin perusahaan di mana komitmen ini harus disebarluaskan pada seluruh karyawan dan pada semua level atau departemen dalam organisasi. TQM bukan merupakan program atau sistem, tapi merupakan budaya yang harus dibangun, dipertahankan dan ditingkatkan oleh seluruh anggota perusahaan bila perusahaan tersebut berorientasi pada kualitas dan menjadikannya sebagai the way of life.

Implikasi dari hal diatas ialah bahwa penerapan TQM mengharuskan perusahaan mempunyai visi, misi dan kemampuan untuk mengembangkan pasar yang sudah ada, serta dapat mengantisipasi kebutuhan produk atau jasa yang akan datang, yang saat ini mungkin belum ada sama sekali. Kreativitas dan kemampuan manajemen menciptakan pasar yang akan datang inilah yang akan dapat menjamin kelangsungan hidup perusahaan sebagai pemimpin atau pioner dalam pasar tersebut.

Menurut Lubis (2008), penerapan manajemen kualitas di Indonesia masih bersifat partial. Hasil ini ditunjukkan dengan tidak seluruh dimensi infrastuktur pendukung penerapan TQM berpengaruh terhadap praktik penerapan TQM. Selain itu, penerapan praktek TQM dalam arus proses produksi hanya statistical control/feedback saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan di Indonesia mungkin saja hanya mengandalkan teknik pengawasan secara statistik, sedangkan manajemen arus proses produksi dan proses desain produk belum begitu diperhatikan. Keadaan ini menunjukkan penerapan TQM baru terbatas pada bagian tertentu, belum ke seluruh sistem produksi.

Perkebunan teh Jamus adalah salah satu perkebunan swasta yang berada disebelah utara lereng Gunung Lawu, Kabupaten Ngawi. Hasil dari perkebunan teh Jamus digunakan untuk bahan baku pengolahan pada PT

Candi Loka. PT Candi Loka ini menghasilkan produk berupa teh hijau dan bahan teh setengah jadi yang akan diolah kembali menjadi teh wangi maupun teh celup.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu terlebih dahulu dilakukan suatu penelitian untuk melihat sejauh mana implementasi sistem manajemen mutu Total Quality Manajemen (TQM) pada pengolahan teh, yang kemudian ditindaklanjuti dengan penentuan prioritas penerapannya. Hasil kajiannya diharapkan akan memberikan gambaran yang penting bagi implementasi sistem manajemen mutu pada usaha pengolahan teh. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Candiloka kabupaten Ngawi.

B. Rumusan masalah

Penanganan mutu produk dan proses yang telah diterapkan pada usaha pengolahan teh sampai saat ini tidak diketahui kinerjanya secara kuantitatif dan kualitatif, sehingga dalam hal ini perlu dilakukan analisis mengenai sampai sejauh mana gambaran sistem manajemen mutu yang telah diterapkan.

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui sejauh mana gambaran system manajemen mutu yang telah diterapkan oleh PT. Candiloka

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu memberikan sumbangsi pemikiran bagi perusahaan untuk melakukan kegiatan dengan tujuan untuk meningkatkan produksi teh bagi perusahaan.

2. Praktisi

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Bagi penulis

Mendapat wawasan mengenai pengelolaan manajemen mutu pada perusahaan

- b. Civitas akademia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.