

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*,  
PENERAPAN TEKNOLOGI E-BISNIS, DAN  
INTEGRASI RANTAI PASOKAN TERHADAP  
KINERJA OPERASI  
(Studi pada Usaha Kecil Batik di Kota Pekalongan)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**WIDYA ULFA**

**NIM. 12010114120038**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2018**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Widya Ulfa  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010114120038  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : **Pengaruh *Total Quality Management*, Penerapan  
Teknologi E-bisnis, dan Integrasi Rantai Pasokan  
terhadap Kinerja Operasi (Studi pada Usaha Kecil  
Batik di Kota Pekalongan)**  
  
Dosen Pembimbing : Dr. Mahfudz, SE., MT.

Semarang, 31 Mei 2018

Dosen Pembimbing,



(Dr. Mahfudz, SE., MT.)

NIP. 197309101998031003

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Widya Ulfa  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010114120038  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : **Pengaruh *Total Quality Management*, Penerapan Teknologi E-bisnis, dan Integrasi Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasi (Studi pada Usaha Kecil Batik di Kota Pekalongan)**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 26 Juni 2018**

### Tim Penguji

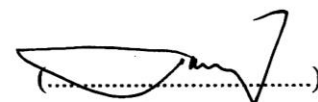
1. Dr. Mahfudz, S.E., M.T.

(.....)

2. Dr. Susilo Toto Rahardjo, S.E., M.T.

(.....)

3. Drs. Budi Sudaryanto, M.T.

(.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Widya Ulfa, menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh *Total Quality Management*, Penerapan Teknologi E-bisnis, dan Integrasi Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasi (Studi pada Usaha Kecil Batik di Kota Pekalongan)**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan asli penulisnya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 31 Mei 2018



Widya Ulfa  
NIM. 12010114120038

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Alhamdulillah**

*“for always giving me what I needed instead of what I wanted”*

*“Hai orang-orang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”*

(QS Al-Baqarah: 153)

*Sebuah persembahan untuk kedua orang tua  
dan keluarga tercinta.*

*Atas doa, motivasi, dukungan, dan kasih  
sayang yang tak pernah terputus.*

## **ABSTRACT**

*This research was conducted based on production problems experienced by small enterprises of batik in Pekalongan City. The research was proposed to analyze the effects of Total Quality Management, Application of E-Business Technology and Supply Chain Integration for Operational Performance.*

*Researcher did survey to collect the data by using quistioner with simple random sampling technique. The objects of research are small enterprises of batik which numbered 100 respondents in Pekalongan City, Central Java. Linier regression analysis was becoming used as analyze technique.*

*The result proves that first hypothesis (H1) about total quality management has possitive effect for operational performance accaptence. Second hypothesis (H2) of e-business technology application also has possitive effect for operational performance accaptance. Lastly, the third hypotesis (H3) showed that supplt chain integration has been possitively affected for operational performance accaptance. Result of determination coefficient showed that all independent variables gave 66% effect to operational performance. Any suggestions for small enterprises of batik, they are : more involving every functional parties of the company, improve the ease of online information access and improve information sharing witg internal company.*

*Keywords : total quality management, application of e-business technology supply chain integration, operational performance.*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan produksi yang dialami pelaku usaha kecil batik Kota Pekalongan yang menandakan perlu diadakannya penelitian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management*, penerapan teknologi e-bisnis, dan integrasi rantai pasokan terhadap kinerja operasi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah survey dengan menggunakan kuesioner. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah Usaha Kecil Batik di Kota Pekalongan, Jawa Tengah, dengan jumlah responden sebanyak 100 usaha kecil batik. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis satu (H1) *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap kinerja operasi diterima. Hipotesis kedua (H2) penerapan teknologi e-bisnis berpengaruh positif terhadap kinerja operasi diterima. Hipotesis ketiga (H3) integrasi rantai pasokan berpengaruh positif terhadap kinerja operasi diterima. Hasil uji koefisien determinasi menyatakan bahwa ketiga variabel independen tersebut memiliki pengaruh sebesar 66% terhadap kinerja operasi. Usaha kecil batik Kota Pekalongan disarankan untuk lebih melibatkan seluruh pihak fungsional perusahaan, meningkatkan kemudahan mengakses informasi secara online, dan meningkatkan *information sharing* dengan pihak internal perusahaan.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, penerapan teknologi e-bisnis, integrasi rantai pasokan, kinerja operasi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah yang telah memberikan limpahan rahmat, berkah dan karunianya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Total Quality Management, Penerapan Teknologi E-bisnis, dan Integrasi Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasi (Studi pada Usaha Kecil Batik di Kota Pekalongan, Jawa Tengah)”**. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1) Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak mendapat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas semua bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Mahfudz, S.E., M.T., selaku Dosen Pembimbing atas segala waktu dan ilmu yang telah dicurahkan untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Dra. Endang Tri Widyarti M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.



5. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah menunjang perkuliahan.
6. Orang tua tercinta, Bapak Saeran dan Ibu Yanizar, serta Mba Risna, dan Mba Dika yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
7. Kepala Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM, dan Kepala BAPPEDA beserta staf yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Kota Pekalongan.
8. Pelaku Usaha Kecil Batik Kota Pekalongan yang telah berkontribusi menjadi responden.
9. Mas Andrew Wiji yang telah memberikan doa, dan menemani dalam pembuatan skripsi.
10. Teman-teman penulis Nadhila, Sofi, Roza, Finda, Sinta, Aci, Tiwi, Fariza, Nilla, Mba Hasna yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pembuatan skripsi.
11. Semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Semarang, 31 Mei 2018

Penulis



Widya Ulfa

NIM. 12010114120038

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	9
1.3    Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.3.1    Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2    Kegunaan Penelitian .....	10
1.4    Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1    Landasan Teori .....	13
2.1.1 <i>Total Quality Management</i> .....	13
2.1.1.1    Definisi <i>Total Quality Management</i> .....	13
2.1.2    Penerapan Teknologi E-bisnis .....	15
2.1.2.1    Definisi Penerapan Teknologi E-bisnis .....	15
2.1.2.2    Manfaat Penerapan Teknologi E-bisnis .....	17
2.1.3    Integrasi Rantai Pasokan.....	18
2.1.3.1    Definisi Integrasi Rantai Pasokan .....	18
2.1.3.2    Komponen-Komponen Integrasi Rantai Pasokan .....	20
2.1.4    Kinerja Operasi .....	21

2.1.4.1	Definisi Kinerja Operasi.....	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
2.3	Pengembangan Hipotesis .....	30
2.3.1	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Operasi.....	30
2.3.2	Pengaruh Penerapan Teknologi E-bisnis terhadap Kinerja Operasi... 31	
2.3.3	Pengaruh Integrasi Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasi .....	32
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
2.5	Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....		36
3.1	Variabel Penelitian .....	36
3.1.1	Variabel Independen .....	36
3.1.2	Variabel Dependen .....	36
3.2	Definisi Operasional Variabel .....	37
3.3	Populasi dan Sampel .....	38
3.3.1	Populasi.....	38
3.3.2	Sampel .....	39
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4.1	Data Primer .....	40
3.4.2	Data Sekunder.....	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.6	Teknik Analisis Data .....	44
3.6.1	Analisis Deskriptif .....	44
3.6.2	Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	43
3.6.2.1	Uji Validitas .....	43
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.3.1	Uji Normalitas .....	44
3.6.3.2	Uji Multikolonieritas .....	45
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	45
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
3.6.5	Uji Hipotesis .....	47

3.6.5.1 Uji Koefisien Determinasi.....	47
3.6.5.2 Uji Statistik F.....	47
3.6.5.3 Uji Statistik t.....	48
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	49
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.2 Gambaran Umum Responden.....	50
4.2.1 Persebaran Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.2.2 Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2.3 Persebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	52
4.2.4 Persebaran Responden Berdasarkan Status Kepemilikan.....	53
4.2.5 Persebaran Responden Berdasarkan Status Usaha .....	54
4.2.6 Persebaran Responden Berdasarkan Lama Usaha .....	55
4.3 Analisis Deskripsi Variabel.....	55
4.3.1 Analisis Indeks Variabel <i>Total Quality Management</i> (X1).....	57
4.3.2 Analisis Indeks Variabel Penerapan Teknologi E-Bisnis (X2) .....	58
4.3.3 Analisis Indeks Variabel Integrasi Rantai Pasokan (X3).....	59
4.3.4 Analisis Indeks Variabel Kinerja Operasi (Y).....	60
4.4 Uji Instrumen Pengumpulan Data .....	62
4.4.1 Uji Validitas .....	62
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	63
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	64
4.5.1 Uji Normalitas.....	64
4.5.1.1 Analisis Grafik .....	64
4.5.1.2 Analisis Kolmogorov Smirnov (K-S) .....	66
4.5.2 Uji Multikolonieritas.....	67
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	68
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.7 Uji Hipotesis.....	71
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	71
4.7.2 Uji Statistik (Uji F) .....	72
4.7.3 Uji Statistik t .....	73

4.8 Interpretasi Hasil .....	74
4.8.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Operasi.....	74
4.8.2 Pengaruh Penerapan Teknologi E-bisnis terhadap Kinerja Operasi.....	76
4.8.2 Pengaruh Integrasi Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasi .....	77
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	82
5.3 Saran .....	82
5.3.1 Implikasi Kebijakan .....	82
5.3.2 Saran Penelitian Mendatang .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah UKM Kota Pekalongan Berdasarkan Omset Tahun 2016.....	3
Tabel 1.2 UKM Industri Pengolahan Batik.....	4
Tabel 1.3 Research Gap .....	7
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2 Penggolongan Usaha Kecil .....	40
Tabel 4.1 Persebaran Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 4.2 Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3 Persebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4.4 Persebaran Responden Berdasarkan Status Kepemilikan.....	53
Tabel 4.5 Persebaran Responden Berdasarkan Status Usaha.....	54
Tabel 4.6 Persebaran Responden Berdasarkan Lama Usaha .....	55
Tabel 4.7 Perhitungan Angka Indeks Variabel <i>Total Quality Management (X1)</i> .....	57
Tabel 4.8 Perhitungan Angka Indeks Variabel Penerapan Teknologi E-bisnis (X2) .....	58
Tabel 4.9 Perhitungan Angka Indeks Variabel Integrasi Rantai Pasokan (X3).....	59
Tabel 4.10 Perhitungan Angka Indeks Variabel Kinerja Operasi (Y) .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas .....	67
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik F.....	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Statistik t.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	34
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas ( <i>Normal Probability Plot</i> ).....	65
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (Histogram) .....	65
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Panduan Wawancara Tahap Studi Pendahuluan.....	88
Lampiran B Hasil Wawancara Studi Pendahuluan .....	91
Lampiran C Kuesioner dan Dokumentasi Penelitian .....	96
Lampiran D Tabulasi Data .....	105
Lampiran E Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	117
Lampiran F Hasil Uji Asumsi Klasik.....	121
Lampiran G Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Hasil Uji Hipotesis.....	125
Lampiran H Surat Izin Penelitian.....	128



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, berdampak terhadap perubahan preferensi dan kebutuhan pelanggan, sehingga telah menjadi tugas utama organisasi untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Dengan semakin meningkatnya intensitas persaingan, dan jumlah pesaing menuntut organisasi untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu dimana perusahaan berlomba-lomba dalam mencapai produksi yang optimal.

Proses produksi yang optimal sangat erat kaitannya dengan manajemen operasi. Manajemen operasi menurut Heizer dan Render, (2015) adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan penciptaan barang dan jasa melalui proses transformasi masukan (*input*) dan berakhir ke proses hasil (*output*). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasi memiliki peran utama dalam proses produksi dan kinerja yang dihasilkan oleh manajemen operasi sangat penting terhadap keberlangsungan perusahaan.

Kinerja merupakan suatu hasil yang diukur melalui efisiensi dan efektifitas di nilai dari proses produksi dan proses pengantaran produk ke pelanggan yang dicapai pada periode tertentu (Modgil dan Sharma, 2016). Dengan memiliki kinerja yang baik, maka perusahaan dapat menjalankan kegiatan operasionalnya dengan lebih efektif dan efisien. Pencapaian kinerja yang baik dan optimal ada beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Salah satu aspeknya

yaitu efisiensi perusahaan dalam menekankan biaya produksi. Selain itu, kualitas produk menjadi salah satu aspek yang sering diperhatikan oleh pelanggan dalam menentukan pilihan. Oleh karena itu, kinerja operasi menjadi kunci utama keberhasilan suatu perusahaan.

Usaha kecil memberikan peran yang penting dalam roda perekonomian di Indonesia, dimana usaha kecil di Indonesia merupakan usaha yang menyerap tenaga kerja paling banyak. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2016 jumlah Usaha Mikro dan Kecil di Indonesia mencapai 98,33 persen (Badan Pusat Statistik, 2016). Selain itu, data Badan Pusat Statistik tahun 2016 juga menunjukkan jumlah tenaga kerja usaha mikro dan kecil di Indonesia yaitu sebesar 76,28 persen yang dilihat dilihat dari skala usaha (Badan Pusat Statistik, 2016). Namun dengan jumlah total penyerapan angkatan kerja tersebut masih terdapatnya kelemahan yang mengharuskan usaha kecil untuk mendapatkan implus baik dari internal maupun eksternal yang bertujuan untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan memiliki daya saing.

Perkembangan kinerja operasi pada Usaha Kecil menjadi lebih baik jika didukung dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Perkembangan kinerja operasi dapat di lihat dari tingkat keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan produktivitas, memperbaiki kualitas produk, meningkatkan fleksibilitas, memperbaiki sistem pengiriman produk kepada pelanggan dan dapat mengurangi jumlah produk cacat. Dalam mencapai keberhasilan kinerja operasi maka seluruh sumber daya manusia perusahaan dituntut untuk lebih berperan aktif.

Semakin pesatnya perdagangan ekspor dan impor di dunia, maka produk yang dapat bersaing di pasar domestik maupun internasional ialah produk dengan kualitas yang baik. Dalam hal ini, produk impor memiliki persaingan harga yang kompetitif dibanding dengan produk lokal. Salah satu faktor penyebabnya ialah kurangnya kemampuan pelaku usaha lokal dalam meminimalkan biaya yang mengakibatkan biaya produksi dalam negeri menjadi tinggi dibandingkan dengan produk impor. Hal tersebut sangat berdampak bagi pelaku Usaha Kecil. Dimana Usaha Kecil belum mampu untuk bersaing dengan produk-produk impor.

Salah satu Usaha Kecil di Indonesia yang merasakan dampaknya terdapat pada Usaha Kecil di Kota Pekalongan, Jawa Tengah. Berdasarkan data pemetaan tahun 2016, Kota Pekalongan memiliki jumlah UKM sebanyak 6.013 dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah UKM Kota Pekalongan Berdasarkan Omset**  
**Tahun 2016**

No	Sektor	Omset > Rp 50 juta		
		Usaha Kecil	Usaha Menengah	Total Unit Usaha
1	Pertanian, Peternakan, Kehutanan dan Perikanan	-	-	-
2	Pertambangan dan Penggalian	-	-	-
3	Industri Pengolahan	1.544	182	1726
4	Listrik, Gas dan Air Bersih	1	3	4
5	Bangunan	35	6	41
6	Perdagangan, Hotel dan Resoran	2.617	246	2.863
7	Transportasi, Pergudangan & Komunikasi	114	20	134
8	Keuangan, Persewaan dan Jasa Perusahaan	320	57	377
9	Jasa-Jasa Swasta	695	173	868
	<b>Total</b>			<b>6.013</b>

Sumber: DISPERINDAGKOP & UKM

Dari 1.726 UKM Industri Pengolahan, terdapat 473 yang merupakan industri pengolahan batik. Dimana jumlah 473 tersebut terdiri dari 81 Paguyuban Kampung Batik dan 392 merupakan Sentra IKM Batik. Untuk lebih jelasnya data disajikan pada Tabel 1.2 dibawah ini.

**Tabel 1.2**  
**UKM Industri Pengolahan Batik**

No	Nama Sentra	Jumlah UKM
1	Paguyuban Kampung Wisata Batik Pesindon	32
2	Paguyuban Kampung Batik Kauman	49
3	Sentra IKM Batik Medono	25
4	Sentra IKM Batik Pasirsari	79
5	Sentra IKM Batik Pringlangu	44
6	Sentra IKM Batik Tegalrejo	30
7	Sentra IKM Batik Tirto	41
8	Sentra IKM Batik Banyurip Ageng	31
9	Sentra IKM Batik Banyurip Alit	26
10	Sentra IKM Batik Buaran	30
11	Sentra IKM Batik Jenggot	29
12	Sentra IKM Batik Kradenan	57
	<b>Total</b>	<b>473</b>

Sumber: DISPERINDAGKOP & UKM

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap beberapa pelaku Usaha Kecil Batik dan Perguruan Tinggi Batik di Kota Pekalongan, diketahui ada berbagai permasalahan yang sering dialami oleh pelaku Usaha Kecil dan Menengah.

Permasalahan yang kerap dialami oleh pemilik usaha kecil batik Kota Pekalongan seperti yang di paparkan oleh Bapak Tamon selaku ketua paguyuban dari batik kauman adalah masalah produksi batik. Dimana modal yang dimiliki Bapak Tamon harus tetap mutar dalam setiap produksinya dan sangat

memanfaatkan modal dari pemerintah yaitu Kredit Usaha Rakyat (KUR). Namun, biaya angsuran KUR sangat besar. Sehingga Bapak Tamon memanfaatkan KUR jika ada pesanan dalam jumlah banyak.

Bapak Tamon juga mengeluhkan permasalahan pada *lead time*. Menurut Heizer, et al. (2017), *lead time* adalah waktu menunggu, memindahkan, antrean, pemasangan, dan operasi untuk masing-masing komponen yang dihasilkan. Banyaknya rangkaian proses yang harus dilewati oleh produsen, mulai dari pemesanan bahan baku, rangkaian proses produksi, pengecekan kualitas, sampai ke pengiriman, dapat menghabiskan banyak waktu. Jika salah satu proses produksi terhambat maka proses selanjutnya akan terhambat, seperti yang dialami oleh Bapak Tamon ialah permasalahan faktor cuaca hujan atau mendung maka batik tidak dapat kering dan harus menunda proses selanjutnya sehingga terjadinya keterlambatan pengiriman kepada konsumen.

Selain itu, dengan permasalahan *lead time* juga Bapak Khaerurrozy AS. mengalami permasalahan pada karyawan yang terkadang kurang teliti dalam pengerjaan apabila sudah mendekati batas waktu yang telah disepakati dengan pelanggan. Hal tersebut mengakibatkan kurangnya pengendalian kualitas yang dikarenakan keterbatasan waktu pengiriman dengan pelanggan. Kemudian, yang terjadi berikutnya adalah pelanggan melakukan *retur* terhadap produk untuk diperbaiki. Tingkat *retur* yang diterima berkisar 1-3% dalam setiap pengiriman yang bervolume sekitar 20 potong perminggunya.

Selain itu, Bapak Ziah pemilik batik Nulaba memaparkan bahwa tingginya biaya bahan baku dan bahan pembantu sangat mempengaruhi produksi batik.

Untuk dapat menghasilkan produk yang berkualitas baik, produsen harus memperhatikan bahan baku yang digunakan. Namun, bahan baku yang berkualitas baik cenderung mengalami kenaikan yang tinggi sehingga susah dijangkau oleh produsen batik. Bapak Ziah memaparkan dengan kenaikan bahan baku yang tidak stabil menyebabkan keuntungan yang dihasilkan sangat minim. Sebagai produsen Bapak Ziah tidak berani mematok harga jual yang lebih tinggi akibat persaingan harga di pasar yang semakin kompetitif.

Selain masalah proses produksi, jika dilihat dari segi internal perusahaan adanya permasalahan mengenai biaya SDM. Bapak Ziah memaparkan, tidak semua pengrajin batik dapat menyelesaikan pembatikan dengan sesuai target yang telah ditentukan sehingga biaya SDM semakin tinggi. Kebanyakan pengrajin dibayar per minggu dan hal tersebut menjadi masalah karena dalam seminggu belum tentu produk laku terjual.

Salah satu dosen dari perguruan tinggi Kota Pekalongan yaitu Politeknik Pusmanu Fakultas Teknik Batik Ibu Yustiana dan Bapak Bayu Irawan juga membenarkan bahwa harga yang ditawarkan dari pihak produsen bahan baku sering mengalami kenaikan yang fluktuatif. Dengan tingginya biaya bahan baku maka menyebabkan keuntungan yang didapat kurang memuaskan. Selain biaya bahan baku ialah SDM yang dimiliki oleh usaha kecil hampir semua berlatar belakang tidak memiliki pendidikan yang cukup. Sehingga pada saat diberikannya pelatihan sangat susah untuk dikoordinasikan. Hal tersebut dikarenakan pengrajin lebih memilih untuk bekerja daripada harus mendapatkan pelatihan. Dan

kebanyakan SDM usaha kecil binaan Politeknik Pusmanu masih buta terhadap teknologi.

Politeknik Pusmanu Kota Pekalongan memiliki 30 UKM binaan yaitu di daerah Banyuurip. Adapun manfaat dari adanya UKM binaan tersebut ialah sebagai wadah pembelajaran para pelaku UKM yaitu seperti bagaimana cara pengajuan permodalan, bagaimana cara pemasaran, bagaimana cara packaging yang baik dan lain-lainnya. Selain itu juga UKM binaan ini memiliki tujuan agar pemerintah dengan UKM dapat terhubung dengan mudah.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan oleh beberapa pemilik usaha kecil batik di Kota Pekalongan, dapat dilihat bahwa sebagian besar permasalahan terjadi pada proses produksi dan dalam cakupan kinerja operasi. Beberapa penelitian terdahulu mengenai kinerja operasi menyebutkan berbagai faktor yang memungkinkan untuk mengatasi masalah kinerja operasi, diantaranya ialah *Total Quality Management* (TQM), Penerapan Teknologi E-bisnis, dan Integrasi Rantai Pasokan. Tabel 1.3 memaparkan *research gap* dari penelitian terdahulu.

**Tabel 1.3**  
**Research Gap**

No.	Research Gap	Peneliti dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Perbedaan temuan penelitian mengenai hubungan antara <i>Total Quality Management</i> dan kinerja operasi	Baird, et al. (2011)	Tiga faktor TQM yaitu <i>quality data reporting, supplier quality, and process management</i> memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja operasi
		Valmohammadi, Roshanzamir (2014)	TQM memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi

Tabel 1.3 (Lanjutan)

No.	Research Gap	Peneliti dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
	Perbedaan temuan penelitian mengenai hubungan antara <i>Total Quality Management</i> dan kinerja operasi	Modgil dan Sharma (2016)	TQM memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja operasional.
		Sahoo, dan Yadav (2017)	TQM memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan
		Su, et al. (2008)	Praktik manajemen mutu tidak memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap kinerja bisnis.
2.	Perbedaan temuan penelitian mengenai hubungan antara penerapan teknologi e-bisnis dan kinerja operasi	Sanders (2007)	<i>E-business Technologies</i> memiliki dampak langsung dan positif terhadap kinerja organisasi
		Devaraj, et al. (2007)	<i>E-business Technologies</i> memiliki dampak tidak langsung terhadap kinerja operasional
		Benitez, et al. (2017)	<i>E-business Technologies</i> memiliki dampak positif terhadap kemampuan operasional.
		Zelbst, Green Jr, & Sower (2010)	Pemanfaatan Teknologi RFID memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja operasional
3.	Perbedaan temuan penelitian mengenai hubungan antara integrasi rantai pasokan dan kinerja operasi	Wong, et al. (2011)	<i>Supply Chain Integration</i> memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap empat bidang Kinerja Operasional ( <i>Delivery, Production Cost, Product Quality, Production Flexibility</i> ).
		Flynn, et al. (2010)	<i>Supply Chain Integration</i> memiliki dampak yang signifikan terhadap Kinerja Operasional
		Kumar, et al. (2017)	Empat faktor variabel <i>Supply Chain Integration</i> (integasi pelanggan, pemasok, internal, informasi) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Kinerja Supply Chain. Integrasi pemasok dan pelanggan memiliki pengaruh yang lebih kuat.
		Yu, et al. (2013)	<i>Supplier Integration</i> memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Kinerja Keuangan

Berdasarkan penelitian di atas, dapat dilihat bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja operasi yaitu *Total Quality Management* (TQM),



Penerapan Teknologi E-bisnis, dan Integrasi Rantai Pasokan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas akan diteliti mengenai “**Analisis Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Penerapan Teknologi E-bisnis, dan Integrasi Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasi (Studi pada Usaha Kecil Batik di Kota Pekalongan, Jawa Tengah)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada Usaha Kecil Batik Kota Pekalongan. Permasalahan tersebut diantaranya adalah minimnya modal yang dimiliki pelaku Usaha Kecil untuk mengerjakan suatu proses produksi, serta keuntungan yang diperoleh sangat tidak sesuai diakibatkan sering terjadinya kenaikan bahan baku dan bahan pembantu sehingga pelaku Usaha Kecil harus mengeluarkan biaya yang tinggi untuk biaya proses produksi. Berdasarkan penjabaran diatas, dapat disimpulkan bahwa inti dari permasalahan yang dialami oleh pelaku Usaha Kecil Batik Kota Pekalongan adalah rendahnya kinerja operasi sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menyelesaikan masalah tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu, kinerja operasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya, *Total Quality Management* (TQM), penerapan teknologi e-bisnis, dan integrasi rantai pasokan, serta kinerja operasi. Selain itu, juga terdapat research gap atau kesenjangan penelitian mengenai hubungan antara variabel dependen, yaitu *Total Quality Management* (TQM), penerapan teknologi e-bisnis dan integrasi rantai pasokan, terhadap variabel dependen, yaitu kinerja operasi pada penelitian-penelitian terdahulu.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap kinerja operasi?
2. Apakah penerapan teknologi e-bisnis berpengaruh positif terhadap kinerja operasi ?
3. Apakah integrasi rantai pasokan berpengaruh positif terhadap kinerja operasi?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang dipaparkan, sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *Total Quality Manangement* (TQM) terhadap kinerja operasi.
2. Menganalisis pengaruh penerapan teknologi e-bisnis terhadap kinerja operasi.
3. Menganalisis pengaruh integrasi rantai pasokan terhadap kinerja operasi.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk penelitian lanjutan mengenai *Total Quality Management* (TQM), penerapan teknologi e-bisnis, dan integrasi rantai pasokan terhadap kinerja operasi dan menambah kajian dalam bidang manajemen operasional khususnya pada permasalahan mengenai kinerja operasi.

### 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pelaku usaha khususnya Usaha Kecil untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi dengan melakukan pengembangan pada penerapan *Total Quality Management* (TQM), penerapan teknologi e-bisnis, dan integrasi rantai pasokan.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab tinjauan pustaka menjelaskan mengenai teori-teori yang mendasari masalah yang akan diteliti, penelitian terdahulu sebagai acuan, pengembangan hipotesis, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab metode penelitian akan menjelaskan mengenai jenis dan sumber data, variabel penelitian, definisi operasional dari variabel penelitian, jenis sumber data dan teknik pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : HASIL DAN ANALISIS**

Bab hasil dan analisis menjelaskan hasil analisis dari pengujian statistika serta interpretasi hasil atas penelitian mengenai Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Penerapan Teknologi E-bisnis, dan Integrasi Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasi.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab penutup menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan dalam melakukan penelitian dan saran bagi pihak yang membangun agar di masa depan usaha kecil batik Kota Pekalongan terus berinovasi dalam mengembangkan usahanya.