

Analisis Budaya Kualitas Di PT Sansan Saudaratex Jaya

Siti Nurjanah

Jurusan Manajemen STIE STEMBI
Email: sitnurjanah1011.sn@gmail.com

Abstrak

Tujuan Mengukur sejauh mana karyawan menjalankan budaya kualitas di perusahaan

Desain/Metode Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan metode deskriptif, teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner, data yang di gunakan adalah data primer

Temuan Penelitian ini menemukan budaya kualitas di PT Sansan Saudaratex Jaya berjalan kuat

Implikasi Secara teoritis, penelitian ini berharap dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya membudayakan kualitas. Secara praktis, penelitian ini di harapkan dapat meningkatkan motivasi berbudaya kualitas dalam bekerja.

Originalitas Penelitian ini adalah penelitian pertama tentang analisis budaya kualitas di PT Sansan Saudaratex Jaya

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : budaya kualitas, indikator budaya kualitas, cara menerapkan budaya kualitas di perusahaan.

I. Pendahuluan

Persaingan global di bidang industri manufaktur yang ketat membuat negara manapun meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan, termasuk salah satunya Indonesia. Bagaimanapun, meski Indonesia termasuk pengekspor besar baik barang jadi atau pun mentah dan berada di zona aman namun tidak menutup kemungkinan tersaingi oleh negara-negara yang baru bergabung di pasar dunia seperti Vietnam, Kamboja dan Laos.

Menurut Kemenperin pada kemenperin.go.id, bahwa hasil produksi Indonesia berada dibawah Vietnam dari segi kualitas dan harga jual. Maksudnya, Vietnam mampu memberikan kualitas produksi yang baik dengan harga yang jauh dibawah Indonesia. Padahal Indonesia jauh lebih maju dari Vietnam.

Hal ini menjadi masalah yang harus diselesaikan oleh perindustrian manufaktur Indonesia, termasuk salah satunya PT Sansan Saudaratex jaya yang bergerak di bidang industry garmen dan tekstil. Masalah yang ada salah satunya telat ekspor bahkan bisa sampai batal ekspor karena masalah yang sama, kualitas yang tidak sesuai dengan standar buyer.

Menanggapi masalah ini, PT Sansan Saudaratex Jaya harus mampu memperbaiki factor ekstern, salah satunya karyawan. Kualitas karyawan yang baik akan menghasilkan produk yang baik. Kreatifitas karyawan dituntut, bagaimana mendapatkan output sesuai dengan kualitas yang baik.

Oleh sebab itu, penulis mengamati dan membuat makalah ini untuk mengetahui seperti apa budaya kualitas di PT Sansan Saudaratex jaya bertujuan mengamati sejauh mana budaya kualitas di jalan kan diperusahaan ini.

II. Kajian Teori

Menurut Newstorm dan Davis (dalam Wiwiek, 2013) menjelaskan bahwa budaya sangatlah penting dalam mendukung keberhasilan bekerja. Budaya menjadi bagian terpenting karena dapat memberikan identitas pelaksana organisasi, budaya juga sebagai sumber stabilitas serta kontinuitas organisasi yang memberi rasa aman bagi pelaksana organisasi dan yang lebih penting adalah budaya membantu merangsang pelaksana organisasi untuk antusias dalam tugasnya.

Maka, budaya kualitas adalah membiasakan melakukan pekerjaan atau suatu hal dengan mutu baik, mengedepankan hasil yang baik dan proses yang baik sehingga menghasilkan mutu yang bagus.

Menurut Bounds, 1994:101 dalam Wiwiek (2013), bahwa ada beberapa aspek pokok budaya kualitas, diantaranya:

- Budaya adalah konstruksi sosial unsur-unsur budaya, seperti nilai-nilai, keyakinan dan pemahaman yang dianut oleh semua anggota kelompok
- Budaya memberikan turunan bagi para anggotanya dalam memahami suatu kejadian
- Budaya berisi kebiasaan atau tradisi

- Dalam suatu budaya, pola nilai-nilai, harapan, keyakinan, pemahaman dan perilaku timbul dan berkembang sepanjang waktu
- Budaya mengarahkan perilaku atau kebiasaan atau tradisi yang merupakan perekat yang mempersatukan organisasi dan menjamin bahwa para anggotanya berperilaku sesuai dengan norma
- Setiap budaya masing-masing organisasi bersifat unik

Menurut Kujala dan Ullrank (2004) dalam Rosana (2009), ada beberapa model budaya Kualitas, diantaranya:

- Misi organisasi dan hubungannya terhadap lingkungan yang meliputi pengamatan eksternal untuk merespon kebutuhan konsumen, prioritas konsumen dalam menerapkan tujuan dan peran untuk melayani konsumen, karyawan dan lingkungan sosial.
- Hakikat realitas dan kebenaran, yang meliputi pengamatan internal dan eksternal organisasi untuk mendapatkan informasi independen dan obyektif. Penggunaan informasi independen dan obyektif tersebut sebagai dasar pengambilan keputusan dan melakukan perbaikan dengan menggunakan analisis fakta dan obyektif.
- Hakekat manusia dan interaksinya, yang meliputi karyawan yang paham akan visi misi organisasi, karyawan memiliki kesadaran dan motivasi kerja yang baik, karyawan mampu menyesuaikan tujuan pribadinya dengan tujuan organisasi, karyawan mempunyai kemandirian mengendalikan dan meningkatkan kualitas, kelompok kerja lebih penting dibanding individu, karyawan berperan penting untuk mencapai efektifitas organisasi.
- Hakekat waktu dan ruang, yang meliputi adanya koordinasi merencanakan kegiatan, menetapkan bagian terkait untuk meningkatkan efektifitas organisasi, mewujudkan kualitas dalam segala aspek, membangun kemitraan sebagai bagian dari sistem dan orientasi hubungan dengan stakeholders utama dalam jangka panjang.

Indikator Budaya Kualitas

Menurut Muafi dan Nilmawati (2014) ada delapan indikator budaya mutu, diantaranya:

- Fokus ada Pelanggan, maksudnya kualitas suatu perusahaan juga terpengaruh pada bagaimana penanganan anggota perusahaan saat berhadapan langsung dengan pelanggan.
- Kepemimpinan, maksudnya kualitas suatu perusahaan bagaimana cara kepemimpinan anggota perusahaannya, bisa memimpin orang banyak juga memimpin diri sendiri, bagaimana beretika dalam perusahaan dan memahami nilai-nilai yang terkandung dalam visi misi perusahaan.
- Keterlibatan karyawan, maksudnya kualitas suatu perusahaan termasuk didalamnya bagaimana kita bisa memafaatkan ide-ide, gagasan-gagasan anggota perusahaan yang lain.
- Pendekatan proses, maksudnya adalah bagaimana anggota perusahaan mampu mengendalikan proses pekerjaannya dengan baik, melaksanakan aktivitas pokok dan mengetahui jelas area tanggung jawab masing-masing bagian.
- Pendekatan sistem, maksudnya bagaimana proses mengendalikan dan menjalankan sistem dengan baik, mampu secara optimal mengendalikan kelebihan waktu dan mematuhi aturan main perusahaan yang ada.
- Perbaikan berkelanjutan, maksudnya adalah selalu mengikuti program kerja demi meningkatkan kualitas kinerja, dan selalu berusaha melakukan kearah perubahan yang lebih baik.
- Pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan, maksudnya adalah mengakses informasi yang dibutuhkan, menggunakan hasil kinerja sebagai umpan balik untuk meningkatkan kualitas, serta tahu bagaimana cara mengukur dan menganalisa kualitas hasil kerja.
- Hubungan dengan pemasok, maksudnya adalah mengetahui dengan benar bagaimana berhubungan dengan pemasok, tidak berhenti mencari informasi soal pemasok dan meyakini bahwa pemasok adalah partner yang sangat penting.

Penerapan Budaya Kualitas

Menurut Rogers, 1983 dalam Muhtaram (2001), bahwa terdapat lima langkah penerapan budaya kualitas, diantaranya

- Memahami ide atau gagasan yang dimaksudkan. Kita perlu memiliki konsep yang sederhana mungkin namun mewakili tujuan dari perusahaan sehingga semua bisa menjalankan dan paham apa yang dimaksudkan. Contohnya, membuat forum diskusi antara atasan dengan atasan, atasan dengan bawahan dan atau bawahan dengan bawahan. Pemahaman akan konsep yang dibuat

adalah pondasi peting agar budaya kualitas yang baik dapat berjalan sehingga seluruh bagian perusahaan tahu fungsi dan manfaat mengapa hal tersebut harus dilakukan dan dibudayakan.

- Membangkitkan motivasi yang mendorong seseorang berkeinginan akan gagasan yang sudah dipahami. Mudah-mudahan dengan adanya penegasan dan penekanan mampu membuat seseorang konsisten terhadap budaya yang ada, selain untuk kepentingan dan keuntungan, semoga langkah ini mampu menunjukkan bukti-bukti keberhasilan dan ketersediaan berbagai hal yang diperlukan akan sangat membantu hal ini.
- Meyakinkan penentuan penerimaan (adopsi) gagasan yang dimaksud. Keberhasilan dari tahapan yang pertama akan dijadikan bahan pertimbangan apakah tahapan ini layak dicoba atau tidak.
- Pelaksanaan gagasan yang dimaksud. Dalam tahap ini tanggung jawab masing-masing bagian diperlukan. Dan prinsip-prinsip pengorganisasian patut ditegakkan.
- Melakukan tindak lanjut. Dalam tahapan terakhir ini, berkaitan dengan tahapan sebelumnya, apakah ada tahap yang direncanakan untuk dijalankan namun nyatanya tidak berjalan, dan atau tahap yang tidak dipilih namun berjalan. Tinggal melihat hasil akhir apakah efektif atau tidak. Selain dari itu sistem reward atau insentif juga penting guna penerapan bisa terus berlanjut, dengan kata lain seluruh anggota semangat dalam menjalankan budaya.

III. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Unit analisisnya adalah operator QC DC PT Sansan Saudaratex Jaya. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh, jenis data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner menggunakan metode analisis deskriptif dengan indikator tabel yang dipilih hanya tiga indikator pokok, dimana indikator ini paling sering berkaitan dengan bagian QC, sebagai berikut :

Tabel 3.1
Indikator kuesioner

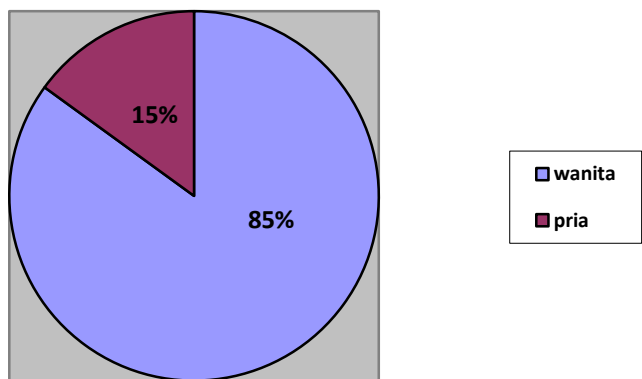
Dimensi	Indikator
Fokus ada Pelanggan	1. Mengetahui dan tidak berhenti mencari informasi mengenai standar order mereka.
	2. Tahu cara memahami keluhan pelanggan.
Pendekatan Proses	3. Dapat mengendalikan seluruh proses pekerjaan dengan baik.
	4. Mengetahui dengan jelas tugas pokok dan area tanggung jawab dalam mengelola aktivitas operasional.
	5. Setiap kesalahan yang telah dibuat, dijadikan masukan dan peningkatan proses yang lebih baik.
Perbaikan Berkelanjutan	6. Setiap melakukan kegiatan pokok, saya selalu merujuk pada kriteria atau standar.
	7. Selalu menciptakan inovasi yang berkaitan dengan peningkatan mutu
	8. Selalu melakukan perbaikan akan kesalahan yang sudah saya lakukan

IV. Hasil dan Pembahasan

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada operator QC PT Sansan Saudaratex Jaya yang berjumlah 20 orang. Data yang diperoleh dan dapat dideskripsikan sebagai berikut:

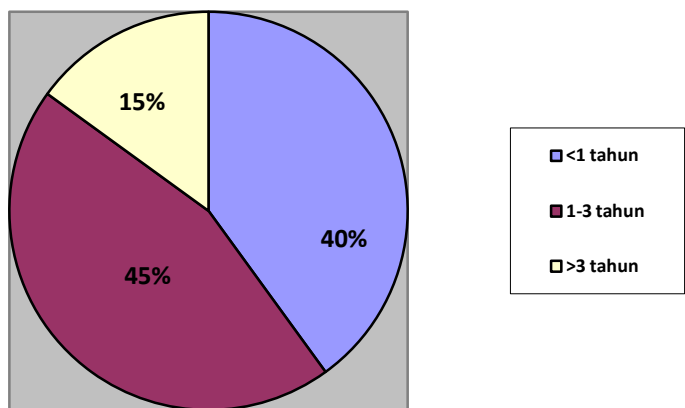
Dalam penelitian ini peneliti akan mengukur seberapa kuat budaya kualitas berjalan di perusahaan, adapun data dari 20 responden sebagai berikut

Gambar 4.1 Berdasar Gender



Berdasar gambar 4.1 dapat diketahui gender responden sebagian besar adalah wanita sebanyak 17 orang (85%) dan pria 3 orang (15%).

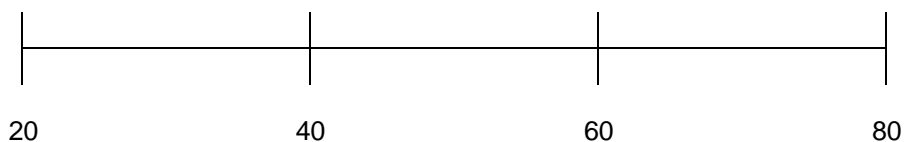
Gambar 4.2 Berdasar Lama Bekerja



Berdasar gambar 4.2 dapat diketahui berapa lama responden bekerja di perusahaan sebagian banyak antara 1-3 tahun yaitu 9 orang (45%), dari kurang dari 1 tahun yaitu sebanyak 8 orang (40%) dan yang paling sedikit lama kerja lebih dari 3 tahun yaitu sebanyak 3 orang (15%).

Selanjutnya akan melakukan pengolahan data instrument yang sudah disebar sebanyak 8 indikator berupa pernyataan yang didapatkan dari 20 responden, pengolahan data sebagai berikut:

Rentang nilai
 Skor tertinggi $20 \times 4 = 80$
 Skor terendah $20 \times 1 = 20$



Pengukuran seberapa kuat budaya kualitas berjalan dip perusahaan ini menggunakan tiga kriteria yaitu kuat, sedang dan lemah.

Skor 60 – 80 : Kuat
 Skor 40 – 60 : Sedang
 Skor 20 – 40 : Lemah

Langkah selanjutnya penulis sajikan tabel pernyataan kuesioner beserta penjelasan pada masing-masing item adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Rekapitulasi Kuesioner

No.	Item	Ss	S	Ks	Ts	Skor	Kategori
		4	3	2	1		
1	Saya mengetahui dan tidak berhenti mencari informasi mengenai standar order mereka	3	13	4	0	59	KUAT
2	saya tahu cara memahami keluhan pelanggan	1	14	5	0	56	KUAT
3	saya dapat mengendalikan seluruh proses pekerjaan saya dengan baik	0	18	2	0	58	KUAT
4	saya mengetahui dengan jelas tugas pokok saya dan area tanggung jawab saya dalam mengelola aktivitas operasional	5	14	1	0	64	KUAT
5	setiap kesalahan yang telah saya buat, saya jadikan masukan dan peningkatan proses yang lebih baik	3	17	0	0	63	KUAT
6	setiap melakukan kegiatan pokok, saya selalu merujuk pada kriteria atau standar	5	15	0	0	65	KUAT
7	saya selalu menciptakan inovasi yang berkaitan dengan peningkatan mutu	1	15	4	0	57	KUAT
8	saya selalu melakukan perbaikan akan kesalahan yang sudah saya lakukan	10	10	0	0	70	KUAT
Rata-rata						61,5	KUAT

- Item pertama peneliti menyatakan dengan pernyataan saya mengetahui dan tidak berhenti mencari informasi mengenai standar order mereka. Dari 20 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 3 orang, setuju berjumlah 13 orang dan kurang setuju 4 orang jika ditotalkan mendapatkan skor akhir 59, skor tersebut termasuk dalam skor tinggi artinya mereka tidak berhenti mencari informasi agar order pelanggan sesuai kriterianya dikatakan tinggi. Klasifikasi tersebut cukup rasional karena kalangan karyawan PT Sansan Saudaratex terus berusaha menyamakan standar sesuai keinginan pelanggan. Dari 20 responden tidak ada yang menjawab tidak setuju, itu artinya kepedulian akan kepuasan pelanggan tinggi.
- Item kedua peneliti menyatakan dengan pernyataan saya tahu cara memahami keluhan pelanggan. Dari 20 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 1 orang, setuju berjumlah 14 orang dan kurang setuju berjumlah 5 orang jika ditotalkan mendapatkan skor akhir 56, skor tersebut termasuk dalam skor tinggi. Itu artinya mereka selalu mencoba setiap keluhan pelanggan guna perbaikan untuk selanjutnya agar semuanya berjalan sesuai standar. Klasifikasi ini cukup rasional, sebab karyawan tahu bagaimana mengatasi setiap pelanggan yang complain jika ordernya tidak sesuai standar guna perbaikan selanjutnya agar kualitas sesuai standar buyer.
- Item ketiga peneliti menyatakan dengan pernyataan saya dapat mengendalikan seluruh proses pekerjaan saya dengan baik. Dari 20 responden yang menjawab setuju berjumlah 18 orang dan menjawab kurang setuju berjumlah 2 orang jika ditotalkan skor akhir 58, skor tersebut termasuk dalam skor tinggi. Itu artinya mereka tahu bagaimana mengendalikan proses pekerjaan dengan tepat. Klasifikasi ini termasuk rasional, sebab mereka mampu mengendalikan proses pekerjaan dengan baik, seperti pengerjaan sesuai prioritas, mana yang harus didahulukan dan mana yang ditunda dulu.
- Item keempat peneliti menyatakan dengan pernyataan saya mengetahui dengan jelas tugas pokok saya dan area tanggung jawab saya dalam mengelola aktivitas operasional. Dari 20 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 5 orang, setuju berjumlah 14 orang dan kurang setuju berjumlah 1 orang, jika ditotalkan skor akhir berjumlah 64, termasuk dalam skor tinggi. Itu artinya budaya kualitas

- berjalan cukup kuat, para anggota perusahaan paham betul job desk mereka, area mereka, kapasitas dan tanggung jawab kerja mereka.
5. Item kelima peneliti menyatakan dengan pernyataan setiap kesalahan yang telah saya buat, saya jadikan masukan dan peningkatan proses yang lebih baik. Dari 20 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 3 orang dan setuju berjumlah 17 orang jika ditotalkan skor akhir adalah 63, termasuk dalam skor tinggi. Itu artinya budaya kualitas berjalan kuat sebab anggota perusahaan menyadari dan paham bahwa setiap kesalahan yang telah dilakukan harus diperbaiki dan sebagai acuan agar selanjutnya tidak terjadi lagi.
 6. Item keenam peneliti menyatakan dengan pernyataan setiap melakukan kegiatan pokok, saya selalu merujuk pada kriteria atau standar. Dari 20 responden yang menjawab 5 orang di antaranya menjawab sangat setuju dan 15 orang menjawab setuju. Jika ditotalkan skor akhir berjumlah 65, skor akhir ini termasuk skor tinggi. Itu artinya anggota perusahaan selalu melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar, standar bisa merujuk pada trimcard, sample approval buyer dan atau surat perintah kerja.
 7. Item ketujuh peneliti menyatakan dengan pernyataan saya selalu menciptakan inovasi yang berkaitan dengan peningkatan mutu. Dari 20 responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 1 orang, setuju berjumlah 15 orang dan kurang setuju berjumlah 4 orang jika ditotalkan skor akhir berjumlah 57. Termasuk dalam skor tinggi dimana budaya kualitas berjalan kuat dalam indikator menciptakan inovasi dalam peningkatan kualitas kerja.
 8. Item kedelapan peneliti menyatakan dengan pernyataan saya selalu melakukan perbaikan akan kesalahan yang sudah saya lakukan. Dari 20 responden yang menjawab, 10 diantaranya menjawab sangat setuju dan 10 yang lainnya menjawab setuju jika ditotalkan skor akhir berjumlah 70 termasuk dalam skor tinggi. Itu artinya budaya kualitas terutama dalam indikator continual improvement sangat kuat, para anggota perusahaan selalu melakukan perbaikan akan kesalahan yang sudah terjadi guna menghindari kesalahan yang sama terulang dan meminimalisir kesalahan lain terjadi.

Maka dari semua data yang sudah diolah dapat dilihat pada tabel 4.1 memperoleh nilai akhir 61.5 nilai tersebut dilihat dari tiga kriteria yang sudah dihitung mendapatkan posisi dalam kriteria “kuat”. Maka dapat dijelaskan dari semua perhitungan yang sudah dilakukan mendapatkan kesimpulan bahwa budaya kualitas di PT Sansan Saudaratex Jaya berjalan kuat.

Dilihat dari skor keseluruhan skor terendah terdapat pada pernyataan item ke 2 yang menyatakan bahwa “saya tahu cara memahami keluhan pelanggan” yaitu mendapatkan skor 56, yang artinya skor tersebut merupakan skor terendah dibanding skor-skor lainnya. Maka setelah melakukan pengolahan data dapat disimpulkan bahwa beberapa anggota perusahaan masih belum paham bagaimana cara saat menghadapi keluhan pelanggan.

Dari penelitian yang sudah dilakukan peneliti menyarankan kepada 1) pihak management, melakukan training bagi anggota perusahaan bagaimana cara menghadapi pelanggan, menerima keluhan dan menjawab setiap keluhan pelanggan. Kebanyakan diantara mereka masih belum paham dalam pemilihan kata atau jawaban yang baik dan tepat saat bersama pelanggan. 2) Operator, mempelajari bagaimana cara berhadapan langsung dengan pelanggan. Setiap keluhan yang sebelumnya dijadikan pembelajaran bagaimana agar masalah yang sama tidak terulang kembali dan masalah baru tidak terjadi. Dengan memahami dari setiap masalah sebelumnya sehingga apabila masalah yang sama terjadi, atau pelanggan mengeluh dengan masalah yang sama para operator sudah tahu jawaban tepat dan acara tepat untuk mengatasinya dengan bercermin dari masalah yang lalu.

V. Penutup

Berdasar penelitian yang sudah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

Dari data yang sudah diolah budaya kualitas yang berjalan di PT Sansan Saudaratex Jaya memperoleh nilai akhir 61.5 nilai tersebut termasuk skor tinggi. Hal ini menjelaskan bahwa budaya kualitas di perusahaan ini berjalan kuat, mereka mengutamakan kualitas sebagai dasar bekerja.

Adapun saran dari peneliti sebagai berikut:

- 1) pihak management, melakukan training bagi anggota perusahaan bagaimana cara menghadapi pelanggan, menerima keluhan dan menjawab setiap keluhan pelanggan. Kebanyakan diantara mereka masih belum paham dalam pemilihan kata atau jawaban yang baik dan tepat saat bersama pelanggan. 2) Operator, mempelajari bagaimana cara berhadapan langsung dengan pelanggan. Setiap keluhan yang sebelumnya dijadikan pembelajaran bagaimana agar masalah yang sama tidak terulang kembali dan masalah baru tidak terjadi. Dengan memahami dari setiap masalah sebelumnya sehingga apabila masalah yang sama terjadi, atau pelanggan mengeluh dengan masalah yang sama para operator sudah tahu jawaban tepat dan acara tepat untuk mengatasinya dengan bercermin dari masalah yang lalu.

Daftar Pustaka

- Adawiyah, Wiwiek Rabiatal. 2011. "The Relationship Between Soft TQM and Work Related Outcomes: The Moderating Impact of Spirituality at The Workplace, Unpublished PhD Thesis, Universiti Utara Malaysia, Sintok Kedah Darul Aman.
- Adawiyah, Wiwiek Rabiatal. 2013. "Hubungan Antara Total Quality Management Terhadap Budaya Kualitas di Bidang Pendidikan". Journal and Proceeding. Vol 3, No. 1. 2013.
- Muafi dan Nilmawati. 2014. "Budaya Mutu da Implementasi ISO 2008:9001 Serta Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasional" Jurnal Dinamika Manajemen. Vol. 5. 2014, pp: 33-47.
- Muhtaram, Aceng. 2001. "Strategi Penerapan Manajemen Mutu Dalam Sistem Pendidikan Nasioal (Kajian Ke Arah Penemuan Model)". Direktori File Upi.
- Rosana, Dadan. 2009. "Pengembangan Budaya Kualitas Melalui Penerapan ISO 9001:2000 Di Universitas Negeri Yogyakarta". Jurnal Cakrawala