

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian



Gambar 1.1 Logo Jantrakakikaki

*Sumber: Jantrakakikaki (2023)*

Jantrakakikaki, sebagai bengkel spesialis yang telah berdiri dari tahun 2000, merupakan bengkel spesialis kaki-kaki mobil yang didirikan oleh Bapak I. Sujono, seorang praktisi industri otomotif yang sebelumnya menekuni profesi mekanik di salah satu bengkel besar di Jakarta Selatan. Dengan latar belakang pengalaman yang luas, Bapak I. Sujono memulai perjalanannya dengan merintis bengkel spesialis AC mobil pada awal pendiriannya, melibatkan tiga karyawan dalam operasionalnya.

Pada tahun 2011, Jantrakakikaki mengalami inovasi yang signifikan dengan beralih fokus menjadi bengkel spesialis (*Go Green*). Transformasi ini mencakup beragam layanan, seperti rekondisi kaki-kaki mobil, *rack steer* / EPS, *shockbreaker*, bubut *disc brake*, *sporing balancing*, dan berbagai pengerjaan lainnya. Sejak saat itu, Jantrakakikaki telah tumbuh menjadi perusahaan dengan reputasi sebagai salah satu bengkel spesialis kaki-kaki mobil terbesar di Jawa dan Bali.

Dengan keberhasilannya, Jantrakakikaki saat ini mengoperasikan 16 cabang bengkel yang tersebar di wilayah Jawa dan Bali. Keberhasilan perusahaan ini tidak terlepas dari dedikasi Bapak I. Sujono dan timnya, yang kini terdiri dari 449 karyawan yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dalam menjaga dan meningkatkan kinerja kaki-kaki mobil. Melalui penerapan praktik-praktik inovatif dan layanan berkualitas, Jantrakakikaki terus berupaya menjadi pelaku utama dalam industri perawatan kaki-kaki mobil di Indonesia.

Adapun Visi Misi yang dimiliki oleh Jantrakakikaki diantaranya:

### **1. Visi**

- a. Jantrakakikaki menjadi sektor otomotif pilihan no. 1 yang berkualitas serta berpengalaman di Indonesia.

### **2. Misi**

- a. Memberikan pelayanan pada pelanggan yang terbaik dengan mengedepankan “Standar Bengkel Resmi Harga Hemat”
- b. Mengedepankan pengerjaan *Green, Smart Driving*.
- c. Membangun hubungan kemitraan yang sinergis.
- d. Menciptakan lapangan kerja yang berkualitas sebanyak - banyaknya bagi masyarakat Indonesia.
- e. Menciptakan SDM yang unggul, profesional dan berkualitas.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam sektor otomotif, Jantrakakikaki telah meraih sertifikasi ISO 9001:2015 sebagai tanda pengakuan terhadap standar kualitasnya. Pencapaian ini sebagai komitmen perusahaan untuk membuktikan konsistensi dalam kemampuannya. Sertifikasi tersebut menegaskan kesungguhan Jantrakakikaki dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem efektif, proses perbaikan yang berkelanjutan, dan jaminan kualitas yang terus ditingkatkan. Dengan memenuhi standar ISO 9001:2015, Jantrakakikaki memperkuat posisinya sebagai penyedia jasa terpercaya di industri otomotif, memberikan keyakinan kepada pelanggan akan kualitas layanan yang dapat diandalkan.

## 1.2 Latar Belakang Masalah

Kemajuan sektor bisnis dalam berbagai industri telah memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan ekonomi negara dan kesejahteraan masyarakat. Namun, kemajuan sektor bisnis di berbagai industri tanpa disadari telah menimbulkan isu terhadap lingkungan. Menurut Garcia & Martinez, (2019) dalam beberapa dekade terakhir, pertumbuhan ekonomi dianggap bertentangan dengan praktik lingkungan berkelanjutan, ini telah menjadi tantangan yang memaksa perusahaan untuk menerapkan tindakan ekologis dalam aktivitas perdagangan, industri, dan penyedia jasa.

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia dari tahun ke tahun terus mengalami pertumbuhan, hal ini dilansir dari Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, (2023) yang mengatakan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia pada kuartal kedua tahun 2023 tumbuh mencapai 5,17% (yoy), menghasilkan catatan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia telah berada diatas 5% (yoy) selama tujuh kuartal berturut-turut. Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Airlangga Hartanto mengatakan bahwa industri otomotif dianggap memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Sebagai salah satu yang termasuk kedalam industri otomotif, kendaraan roda empat atau mobil di Indonesia terus mengalami pertumbuhan. Pertumbuhan mobil di Indonesia selama beberapa tahun terakhir telah menunjukkan perkembangan yang signifikan.



Gambar 1.2 Data Pertumbuhan Jumlah Mobil di Indonesia

*Sumber: Databoks.katadata.co.id (2023)*

Berdasarkan Gambar 1.2 dalam jangka waktu 2012-2022, jumlah kendaraan roda empat atau mobil di Indonesia mengalami peningkatan sekitar 6,74 juta unit atau tumbuh sekitar 65% dan pada akhir tahun 2022, terdapat sekitar 17,2 juta unit mobil di Indonesia. Menurut pernyataan Direktur Industri Maritim, Alat Transportasi, dan Alat Pertahanan (IMATAP) Kementerian Perindustrian, Putu Juli Ardika, mengatakan bahwa industri otomotif nasional kedepannya masih akan menunjukkan perkembangan yang menarik (Gaikindo, 2020). Hal ini didorong oleh pertumbuhan rata-rata sebesar 12 persen per tahun pada jumlah kelas menengah. Selain itu, pembangunan infrastruktur jalan tol dan umum dalam beberapa tahun terakhir menjadi salah satu elemen dalam pertumbuhan industri otomotif. Hal tersebut menjadi salah satu faktor tingginya penjualan mobil di Indonesia, bahkan pada periode Januari hingga Agustus tahun 2023 Indonesia menjadi pasar mobil terbesar di Asia Tenggara dengan penjualan sebanyak 675.287 unit kendaraan.



Gambar 1.3 Data Penjualan Mobil di Indonesia

*Sumber: Databoks.katadata.co.id (2023)*

Di sisi lain pertumbuhan yang cukup pesat ini telah menimbulkan isu lingkungan bahwa pertumbuhan ekonomi dari beberapa industri dapat memberikan dampak negatif bagi lingkungan. Menurut Javeed *et al.*, (2021) sektor industri juga memiliki dampak negatif terhadap lingkungan dalam membantu perekonomian

suatu negara. Semestinya, dalam membantu pertumbuhan perekonomian, industri juga harus memiliki peran aktif dalam mendukung kelestarian lingkungan. Namun, faktanya masih terdapat perusahaan sektor industri yang mengabaikan dampak terhadap kelestarian lingkungan. Hal ini, menjadi perhatian penting mengingat tingkat pelestarian lingkungan Indonesia tergolong buruk di kawasan Asia Tenggara. Menurut laporan Environmental Performance Index (EPI) 2022 yang dilansir dari Kompas.com, (2023) Indonesia termasuk sebagai negara dengan tingkat kelestarian lingkungan yang tergolong rendah, karena cenderung lebih memprioritaskan pertumbuhan ekonomi dari pada menjaga kelestarian lingkungan.

**Tabel 1.1 Peringkat Skor Keberlanjutan Lingkungan 2022**

No	Negara	Skor
1	Singapura	50,90
2	Brunei Darussalam	45,70
3	Thailand	38,10
4	Timor Leste	35,00
5	Malaysia	30,70
6	Laos	30,10
7	Kamboja	30,70
8	Filipina	28,90
9	<b>Indonesia</b>	28,20
10	Vietnam	20,10
11	Myanmar	19,40

*Sumber: Kompas.com (2023)*

Berdasarkan dari Tabel 1.1 merupakan peringkat skor keberlanjutan lingkungan negara yang ada di kawasan Asia Tenggara yang peneliti dapatkan dari Kompas.com, (2023). Menurut laporan Environmental Performance Index (EPI) 2022, Indonesia berada pada peringkat bawah dengan skor 28,20 yang dibawah kamboja dan Filipina. Laporan EPI tahun 2022 menganalisis keberlanjutan

lingkungan di 180 negara dunia dengan tiga pilar besar yaitu perubahan iklim, kesehatan lingkungan dan daya hidup ekosistem.

Jadi, berdasarkan informasi dan fenomena diatas dapat disimpulkan bahwa meskipun Indonesia memiliki pertumbuhan ekonomi yang tinggi, Indonesia juga menghadapi tingkat kelestarian lingkungan yang rendah. Oleh karena itu, selain membantu pertumbuhan ekonomi negara, perusahaan sektor industri juga diminta untuk memiliki tanggung jawab dan dapat berperan aktif terhadap kelestarian lingkungan indonesia yang tergolong rendah. Hal ini tidak terlepas dari peran pemerintah dalam menangani permasalahan ini, dengan memberlakukan berbagai macam peraturan terkait dengan masalah lingkungan. Perusahaan industri memiliki kewajiban untuk melakukan upaya pencegahan terhadap kerusakan dan pencemaran lingkungan hidup, sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 22 ayat (1) UU Perindustrian. Sedangkan menurut Pasal 87 ayat (1) Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (UUPPLH) Setiap penanggung jawab usaha dan kegiatan yang melakukan perbuatan melanggar hukum berupa pencemaran atau perusakan lingkungan hidup yang menimbulkan kerugian pada orang lain atau lingkungan hidup wajib membayar ganti rugi dan/atau melakukan tindakan tertentu.

Oleh sebab itu, dengan adanya peraturan pemerintah dan rendahnya tingkat pelestarian lingkungan kini perusahaan industri semakin diminta untuk mampu beradaptasi dan berinovasi dalam kegiatannya sebagai upaya menjaga kelestarian lingkungan. Menurut Abbas, (2020) kegiatan ramah lingkungan yang dilakukan perusahaan memiliki potensi besar dalam menangani permasalahan yang berkaitan dengan lingkungan. Hal ini membuat perusahaan diminta untuk membuat strategi yang ramah lingkungan dalam menjalankan kegiatannya. Salah satu strategi yang dapat dilakukan yaitu melalui inovasi yang berkaitan dengan aspek lingkungan, jenis inovasi terbaik adalah inovasi untuk mewujudkan ramah lingkungan dalam segala aspek kegiatannya yang biasa disebut *Green Innovation* (Dewi & Rahmianingsih, 2020). Selain itu, menurut Azis, (2019) dengan melalui inovasi juga menjadi langkah perusahaan sebagai upaya untuk mendukung

keberlangsungan bisnis jangka panjang dan dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan.

Menurut Javeed *et al.*, (2022) *Green Innovation* adalah model produksi, manajemen atau layanan baru yang dapat membantu dalam mengurangi permasalahan lingkungan. Penerapan *Green Innovation* melibatkan pengembangan proses dan hasil produksi dengan memperhatikan dampak terhadap lingkungan. Dengan demikian, penerapan strategi *Green Innovation* pada Perusahaan diharapkan dapat membantu dalam mengurangi pencemaran terhadap lingkungan. Sedangkan menurut Azam *et al.*, (2023) *Green Innovation* bertujuan untuk mengurangi dampak terhadap lingkungan dari kegiatan produksi dengan produk dan proses yang ramah lingkungan.

Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor industri layanan otomotif yang dapat merasakan dampak dari peningkatan mobil dan sekaligus dapat memberikan dampak terhadap lingkungan, Jantrakakikaki berinovasi dengan menerapkan strategi *Green* sejak tahun 2011 dalam menjalankan operasional bisnisnya. Langkah tersebut mencerminkan komitmen Jantrakakikaki terhadap prinsip keberlanjutan dan tanggung jawab lingkungan dalam menjalankan layanan otomotif. Dengan menerapkan strategi *Green*, Jantrakakikaki berupaya untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan serta meningkatkan efisiensi dan inovasi dalam setiap aspek kegiatan. Menurut Morgan, (2023) industri layanan juga sama halnya seperti industri manufaktur yang juga dapat memberikan dampak terhadap lingkungan, dengan melalui emisi gas, limbah, maupun penggunaan sumber daya. Oleh karena itu, penting juga bagi industri layanan untuk menerapkan praktik-praktik hijau dalam operasionalnya. Menurut Cahyaningtyas *et al.*, (2022) *Green Innovation* bertujuan untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan yang disebabkan oleh kegiatan bisnis perusahaan, sekaligus dapat memberikan nilai unggul bagi perusahaan dan konsumen.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan *Chief Executive Officer* (CEO) Jantrakakikaki, Jantra Al Rasyid mengatakan bahwa perusahaannya telah melakukan berbagai upaya dalam menjalankan konsep *Green*. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengumpulkan *sparepart* bekas dari kendaraan yang

kemudian mendistribusikan kepada pengepul setempat. Dengan melakukan pengumpulan *sparepart* bekas, Jantrakakikaki tidak hanya dapat mengurangi jumlah limbah yang dihasilkan, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap ekosistem daur ulang dan memberikan nilai positif terhadap masyarakat sekitar. Lebih lanjut, Jantrakakikaki juga berupaya memaksimalkan pengecekan dan perbaikan untuk meminimalisasi pergantian komponen yang rusak tanpa harus melakukan pergantian secara menyeluruh. Hal tersebut, tidak hanya dapat mengurangi limbah yang dihasilkan, tetapi juga menurunkan konsumsi bahan baku serta memberikan solusi yang ekonomis bagi pelanggan.

Selain itu, Jantrakakikaki juga melakukan berbagai inisiatif lain, seperti melakukan penjadwalan dalam penggunaan listrik yang lebih efisien dan melakukan analisis pemakaian air dalam operasional untuk mengurangi konsumsi air yang berlebihan. Lebih lanjut, Jantrakakikaki juga melakukan pemisahan sampah bahan berbahaya dan beracun (B3) agar tidak mencemari lingkungan. Jantrakakikaki juga telah beralih ke sistem digital untuk registrasi dan pembayaran, sebagai upaya untuk mengurangi penggunaan kertas. Pendekatan tersebut menunjukkan bagaimana perusahaan mengintegrasikan praktik - praktik ramah lingkungan dalam menjalankan operasionalnya dan mendukung praktik ramah lingkungan yang berkelanjutan.

Jantrakakikaki juga menunjukkan komitmen sosial mereka dengan membentuk Jantra Foundation, sebuah lembaga yang dibentuk untuk menjalankan berbagai program *Corporate Social Responsibility*, yaitu seperti menyediakan layanan ambulan gratis, layanan sosial, bimbingan belajar, pengobatan gratis, santunan dan donasi. Dengan demikian, berbagai upaya yang telah dilakukan Jantrakakikaki, menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjalankan bisnis yang tidak hanya mengutamakan keuntungan, tetapi juga kelestarian lingkungan dan tanggung jawab sosial. Namun, berbagai upaya yang telah dilakukan, Jantrakakikaki masih terus mengevaluasi dan belum mengetahui seberapa efektif konsep *Green* ini berjalan dalam operasionalnya.

Menurut Hsu *et al.*, (2021) *Total Quality Management* merupakan faktor yang dapat mendukung perusahaan dalam meningkatkan *Green Innovation* dengan



memberikan dorongan kepada peningkatan kinerja individu maupun organisasi. Dalam menjaga kualitas kinerja organisasi dan menjaga kepuasan pelanggan, Jantrakakikaki juga telah menerapkan *Total Quality Management* yang didukung dengan standarisasi ISO 9001. Menurut Kartono, (2022) ISO 9001 merupakan metode yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja keberlanjutan dalam suatu organisasi yang berprinsip pada *Total Quality Management* dengan penerapannya yang terinci dan sistematis.

Selain penerapan pada *Total Quality Management*, faktor lain yang dapat mempengaruhi *Green Innovation* adalah *Corporate Social Responsibility*. Menurut Ardani & Mahyuni, (2020) *Corporate Social Responsibility* merupakan bentuk tanggung jawab sosial yang dilakukan perusahaan yang berlandaskan pada konsep *triple bottom line* yang mencakup profit (keuntungan), people (masyarakat), dan planet (lingkungan). Perusahaan menyadari bahwa fokus utama dalam bisnis tidak hanya *profit* atau keuntungan, tetapi perusahaan juga harus lebih memperhatikan sosial dan lingkungan yang secara tidak langsung berdampak pada keberlanjutan bisnis. Selain itu, berdasarkan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Azam *et al.*, (2023) salah satu variabel yang dapat digunakan dalam memediasi antara *Total Quality Management* dan *Green Innovation* adalah *Corporate Social Responsibility*. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Total Quality Management* terhadap *Green Innovation* melalui *Corporate Social Responsibility* Study Case: Jantrakakikaki**”

### **1.3 Perumusan Masalah**

Peran perusahaan sektor industri merupakan salah satu faktor penting dalam pertumbuhan ekonomi. Namun dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, perusahaan sektor industri juga memiliki dampak negatif terhadap lingkungan. Semestinya, dalam membantu pertumbuhan perekonomian, industri juga harus memiliki peran aktif dalam mendukung kelestarian lingkungan. Hal ini menjadi tantangan perusahaan untuk menerapkan inovasi yang membantu dalam mengurangi dampak terhadap lingkungan.

Sebagai langkah dalam mengurangi dampak terhadap lingkungan, Jantrakakikaki dalam menjalankan operasional bisnisnya telah menerapkan *Green Innovation* sejak tahun 2011. Jantrakakikaki sudah melakukan berbagai upaya dalam mengurangi kerusakan terhadap lingkungan dan bertanggung jawab terhadap masyarakat sekitar. Namun, terdapat permasalahan dalam penerapan *Green Innovation* pada Jantrakakikaki, yaitu sampai saat ini Jantrakakikaki belum mengetahui seberapa besar pengaruh *Green Innovation* tersebut terhadap perusahaan dan lingkungan. Oleh karena itu, dengan penerapan *Total Quality Management* yang telah dilakukan oleh Jantrakakikaki dengan berdasarkan mutu 9001 penelitian ini membantu dalam mengetahui pengaruh terhadap *Green Innovation* dengan dibantu oleh mediasi *Corporate Social Responsibility*.

Berdasarkan penelitian sebelumnya (Azam et al.,2023) memperoleh hasil yang menyatakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Green Innovation* dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) secara parsial memediasi hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dan *Corporate Social Responsibility* (CSR).

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan *Green Innovation* di Jantrakakikaki?
2. Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan positif terhadap *Green Innovation* (GI) di Jantrakakikaki?
3. Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan positif terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR) di Jantrakakikaki?
4. Apakah *Corporate Social Responsibility* (CSR) berpengaruh signifikan positif terhadap *Green Innovation* (GI) di Jantrakakikaki?
5. Apakah *Corporate Social Responsibility* (CSR) memediasi hubungan secara signifikan positif antara *Total Quality Management* (TQM) dan *Green Innovation* (GI) di Jantrakakikaki?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Pertanyaan Penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan *Green Innovation* di Jantrakakikaki.
2. Untuk mengetahui apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan positif terhadap *Green Innovation* (GI) di Jantrakakikaki.
3. Untuk mengetahui apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan positif terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR) di Jantrakakikaki.
4. Untuk mengetahui apakah *Corporate Social Responsibility* (CSR) berpengaruh signifikan positif terhadap *Green Innovation* (GI) di Jantrakakikaki.
5. Untuk mengetahui apakah *Corporate Social Responsibility* (CSR) memediasi hubungan secara signifikan positif antara *Total Quality Management* (TQM) dan *Green Innovation* (GI) di Jantrakakikaki.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Aspek Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana penerapan *Total Quality Management* yang diterapkan Jantrakakikaki untuk dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam membantu mengidentifikasi penerapan inovasi hijau perusahaan.

### **1.6.2 Aspek Teoritis**

Pada penelitian ini memiliki harapan untuk dapat dijadikan bahan referensi dan pandangan bagi penelitian selanjutnya serta dapat memberikan pengetahuan baru bagi seluruh pihak yang membaca penelitian ini.

## **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini hanya dilakukan pada satu objek penelitian yaitu Jantrakakikaki. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu Oktober 2023 sampai juli 2024. Pada penelitian ini juga terdapat batasan dengan mengetahui pengaruh antar variabel *Total Quality Management* (TQM) sebagai variabel dependen, *Green Innovation* sebagai variabel independen dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai variabel intervening.

## **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Pada peneltiain penulisan dilakukan sesuai dengan pedoman sistematika penulisan tugas akhir yang disusun sebagai berikut:

### **1. BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab satu berisi tentang gambaran secara umum tentang objek penelitian, latar belakang yang berisi fenomena dan permasalahan yang terjadi, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

### **2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab dua berisi tentang teori umum yang diambil dari buku dan jurnal, penelitan terdahulu yang relevan dengan penelitian saat ini, kerangka pemikiran, serta hipotesis yang diajukan pada penelitian ini.

### **3. BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab tiga berisikan tentang penjelasan mengenai jenis penelitian yang digunakan, operasional variabel, teknik analisis data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta validitas dan reliabilitas.

### **4. BAB 4 PENGOLAHAN DATA**

Pada bab empat berisikan hasil penelitian dan pembahasannya yang diuraikan secara mendalam. Pada bab ini terdapat pemahaman terkait variabel-

variabel penelitian yang digunakan dan hasil penelitian akan dibahas dengan dikaitkan dengan penelitian sebelumnya.

## **5. BAB 5 KESIMPULAN**

Pada Bab lima mencakup kesimpulan sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh dari bab empat serta saran yang memiliki tujuan untuk memberikan masukan dan manfaat kepada objek penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.