

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi saat ini telah melanda semua aspek kehidupan. Aspek bisnis dan manajemen di Indonesia turut merasakan dampak globalisasi tersebut. Semakin hari persaingan bisnis semakin kompetitif. Tantangan kompetitif ini muncul karena adanya peningkatan persaingan produsen baik di pasar domestik maupun Internasional memberikan kesempatan lebih besar kepada konsumen untuk memilih produk yang dibutuhkan. Dinamika persaingan yang ketat ini menuntut semua sektor industri untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan.

Perusahaan perlu menggunakan strategi terbaik agar dapat menghadapi tuntutan konsumen dan bertahan dalam pasar global. Salah satu strategi manajemen yang dapat digunakan adalah *Total Quality Management (TQM)* atau manajemen total terpadu. Pendekatan *TQM* harus dilakukan oleh industri modern untuk memperbaiki kualitas produk, menekan biaya produksi, dan meningkatkan produktivitas industri. *Total Quality Management (TQM)* didefinisikan sebagai cara meningkatkan kinerja terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi proses, dalam setiap area fungsional organisasi, dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Tony Wijaya, 2011: 68). Gaspers (2005) dalam Musran (2010) menyatakan penerapan TQM

juga berdampak positif terhadap biaya produksi dan terhadap pendapatan. Biaya produksi lebih ekonomis, karena peningkatan kualitas mengurangi produk cacat, *rework*, dan *scrap*, sehingga meningkatkan laba perusahaan.

Kualitas produk dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen (Tony Wijaya, 2011: 11). Kualitas tidak hanya diukur dari hasil akhir produksi, tetapi lebih pada manajemen organisasi secara keseluruhan dalam proses produksi. Kualitas produk yang terbaik dan sesuai dengan harapan *customers* dapat diwujudkan melalui perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan, proses manajemen, serta lingkungan perusahaan.

Pengukuran kinerja merupakan aktivitas yang paling penting dalam mengelola manajemen, hal ini dilakukan untuk memperbaiki kinerja perusahaan secara menyeluruh. Kinerja yang dilakukan karyawan mempengaruhi jumlah kontribusi yang diberikan kepada perusahaan termasuk pelayanan yang berkualitas. Kesuksesan dari perusahaan dapat dilihat dari pekerjaan yang telah dicapai oleh karyawan perusahaan, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar karyawan mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik atau buruk kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Penelitian ini dilakukan pada PT Petrokimia Gresik dengan responden karyawan bagian Distribusi Wilayah II. PT Petrokimia Gresik yang merupakan

perusahaan milik negara dan produsen pupuk terlengkap di Indonesia yang memproduksi berbagai macam pupuk dan non pupuk. Keberadaan PT Petrokimia Gresik adalah untuk mendukung program Pemerintah meningkatkan produksi pertanian nasional. Pendekatan TQM sangat cocok digunakan pada industri ini karena akan mengurangi produk cacat, *rework* dan scrap serta meningkatkan kinerja perusahaan. Berdasarkan latar belakang diatas tersebut, penulis memilih judul “Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Distribusi Wilayah II Pada PT. Petrokimia Gresik.”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah terdapat pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja karyawan bagian Distribusi Wilayah II pada PT. Petrokimia Gresik?
- 2) Apakah terdapat pengaruh perbaikan proses berkesinambungan terhadap kinerja karyawan bagian Distribusi Wilayah II pada PT. Petrokimia Gresik?
- 3) Apakah terdapat pengaruh keterlibatan terpadu terhadap kinerja karyawan bagian Distribusi Wilayah II pada PT. Petrokimia Gresik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi subsistem *Total Quality Management* yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan proses berkesinambungan, dan keterlibatan terpadu terhadap kinerja karyawan bagian Distribusi Wilayah II pada PT Petrokimia Gresik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis, memperdalam pemahaman mengenai *TQM* dan implementasi *TQM* serta membuktikan manfaat yang dapat diberikan pada organisasi bisnis. Dan mampu memahami sejauh mana kinerja karyawan jika di dukung dengan filosofi *TQM*.
2. Bagi STIE Perbanas Surabaya, memberikan sumbangan pemikiran tentang salah satu contoh praktek dan implementasi *TQM* yang berpengaruh dalam peningkatan kinerja karyawan, memberikan sumbangan referensi bagi peneliti lain terutama yang berminat di bidang ini.
3. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan dalam melakukan pengendalian terhadap manajemen perusahaan untuk perbaikan kinerja perusahaan dimasa yang akan datang.

### **1.5 Sistematika Skripsi**

Dalam membahas permasalahan yang ada, penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bagian atau bab sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pertama membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ke-dua menguraikan tentang hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, teori-teori dan berbagai studi kepustakaan yang berhubungan dengan *Total Quality Management* dan kinerja karyawan, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ke-tiga menguraikan tentang metodologi penelitian yang terdiri dari rancangan penelitian, batasan penelitian yang akan dilakukan, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukurannya, instrument penelitian, populasi dan sampel serta teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

#### BAB IV : GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ke-empat akan dijelaskan tentang gambaran umum subjek penelitian dan juga analisis data yang terdiri dari analisis deskriptif, teknik analisis data, uji validitas, dan uji reliabilitas, analisis statistik, dan pembahasannya.

## BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang kesimpulan hasil analisis data serta keterbatasan dari penelitian dan saran-saran.